

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



PEDRO JOSÉ DUARTE CARVALHO

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

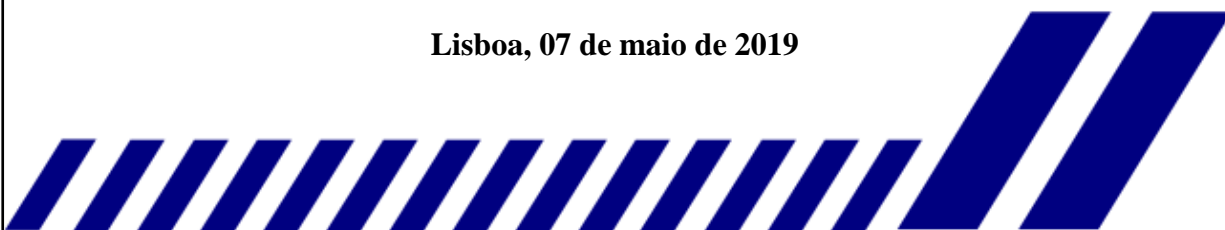
XXXI Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:
CONTRIBUTOS PARA UM SERVIÇO POLICIAL DE
QUALIDADE**

ORIENTADOR:

PROFESSOR DOUTOR PAULO MACHADO

Lisboa, 07 de maio de 2019



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



PEDRO JOSÉ DUARTE CARVALHO

Aspirante a Oficial de Polícia

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

XXXI Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:
CONTRIBUTOS PARA UM SERVIÇO POLICIAL DE
QUALIDADE**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação do Professor Doutor Paulo Machado.



Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e
Segurança Interna

Curso: XXXI CFOP

Orientador: Professor Doutor Paulo Machado

Título: Atendimento a Vítimas de Violência
Doméstica: Contributos para Um Serviço
Policial de Qualidade

Autor: Pedro José Duarte Carvalho

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: maio de 2019



DEDICATÓRIA

“We must always take sides.

Neutrality helps the oppressor, never the victim.

Silence encourages the tormentor, never the tormented”

(Elie Wiesel)

Aos meus pais, aos meus irmãos, à minha avó e à Telma,
Pelo apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

O momento da entrega aproxima-se, e com ele despontam um misto de emoções. Felicidade, pela lembrança de todas as experiências vividas ao longo destes cinco anos passados. Sentimento de dever cumprido, pois apesar de todos os contratempos encontrados, o desafio foi superado. E por último, a expectativa para perceber o que o futuro reservará.

É hora de agradecer a todos aqueles que de alguma forma fizeram parte deste meu percurso, contribuindo para o seu sucesso. O espaço a vós dedicado não chega para fazer jus à importância que tiveram e têm no meu trajeto, por isso, mesmo não podendo vos nomear a todos, vocês saberão o quão especiais são.

Seria uma imensa injustiça se as primeiras palavras de agradecimento não fossem dirigidas às pessoas que sempre estiveram presentes em todo o meu desenvolvimento, facultando as ferramentas necessárias para atingir os meus objetivos. Por isso, é chegada a altura de agradecer aos meus pais por todo o sacrifício que tiveram, e pela boa educação que me proporcionaram. Estar-vos-ei eternamente grato.

Agradeço à minha família, e em especial aos meus irmãos e avó, pelas constantes palavras de apoio e incentivo. Obrigado por todo o carinho.

Não poderia deixar de dar uma palavra à Instituição que tão bem me acolheu ao longo dos últimos anos. Ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, aos seus docentes, e a todo o seu quadro orgânico pelas oportunidades, pelos conhecimentos, pelos valores, o meu muito obrigado.

Agradeço aos meus colegas e amigos do XXXI CFOP, pelos cinco anos de aprendizagem, e por todos os momentos, para sempre. Dentro deste não poderia deixar de mencionar todos os membros do grupo “Baseau”, pois, sem vós este percurso nunca teria sido o mesmo.

Deixando para os últimos lugares as pessoas mais importantes para a elaboração desta dissertação, gostaria de agradecer ao Professor Doutor e meu orientador Paulo Filipe de Sousa Figueiredo Machado, pela disponibilidade e apoio dispensados ao longo da realização deste trabalho. Apesar das adversidades com que nos deparámos, juntos, conseguimos sempre fazer-lhes frente. Muito obrigado por ter aceite este desafio.

Agradeço ao Subintendente Nuno Poiares, pelo apoio bibliográfico e ao Subintendente Hugo Guinote, pelo sábio aconselhamento.

Agradeço também a todas as Vítimas, que mesmo quando atravessavam um dos momentos mais difíceis das suas vidas, deram o seu contributo para o presente estudo. O meu mais profundo agradecimento.

Gostaria ainda de agradecer a todos os elementos responsáveis pela aplicação dos questionários, sem vós todo este trabalho teria sido impossível.

Finalmente, gostaria de agradecer à pessoa mais importante. Muito obrigado Telma, por seres o meu grande pilar, pelo constante apoio, compreensão e muita paciência, não só neste trabalho, mas em todos os momentos difíceis. Nunca te conseguirei agradecer tudo o que representas para mim.

A todos, o meu sincero obrigado!

RESUMO

Qualquer organização, pública ou privada, que desenvolva atividades para terceiros, tem como principal objetivo prestar o melhor serviço possível. Para tal, reveste-se de extrema importância perceber o nível de satisfação dos beneficiários da atividade da organização, com o serviço que lhes é proporcionado, por forma a que, quando algo se encontre a correr menos bem, possam ser feitos ajustes, sempre em busca da máxima satisfação do cliente. Como facilmente se percebe, a Polícia de Segurança Pública não é exceção. Esta, para cumprir o desiderato de prestar um serviço de qualidade ao cidadão, seu cliente externo, deverá procurar aferir os índices de satisfação deste com todos os serviços que lhe são prestados, para que, assim, caso se afigure necessário, se melhorem procedimentos, se intensifiquem processos de formação e supervisão, entre outras medidas.

Foi com base nesta necessidade que surge o presente trabalho académico, procurando-se em termos gerais, perceber o nível de satisfação das vítimas de violência doméstica com o atendimento que lhes foi prestado, quando se deslocaram às esquadras de competência territorial da Polícia de Segurança Pública para formalizar denúncia pelo mesmo crime. Para isso, foram aplicados questionários com vista a avaliar a satisfação destas vítimas e a sua expectativa quanto ao atendimento. A aplicação destes questionários ocorreu nas Divisões Policiais da Amadora e de Sintra, tendo as suas questões sido subdivididas em três dimensões diferentes, todas elas associadas ao atendimento, a dimensão comunicacional, a dimensão procedimental e a dimensão contextual.

Perante a análise dos resultados, conclui-se que as vítimas se encontram, na sua grande maioria, satisfeitas com atendimento que lhes foi prestado. No entanto, verificou-se a existência de alguns problemas que necessitam de ser melhorados, tecendo-se algumas recomendações que visam fazer face aos mesmos.

Palavras-chave: Violência Doméstica; Satisfação; Atendimento; Polícia.

ABSTRACT

Any organization, public or private, that develops activities for third parties, has as its main objective to provide the best possible service. To this end, it is extremely important to understand the level of satisfaction of the beneficiaries of the organization's activity with the service provided to them, so that, when something is going less well, adjustments can be made, always in search of maximum customer satisfaction. As you can easily see, the Polícia de Segurança Pública is no exception. In order to comply with the aim of providing a quality service to the citizen, its external client, it should seek to assess the citizen's satisfaction with all the services provided, so that, if necessary, procedures can be improved, training and supervision processes can be intensified, among other measures.

It was on the basis of this need that this academic work emerges, seeking in general terms to understand the level of satisfaction of victims of domestic violence with the care provided to them, when they went to the police stations of territorial competence of the Polícia de Segurança Pública to formalize a complaint for the same crime. For this purpose, questionnaires were applied in order to assess the satisfaction of these victims and their expectations regarding care. The application of these questionnaires occurred in the Amadora and Sintra Police Divisions, and their questions were subdivided into three different dimensions, all of which were associated with care, the communicational dimension, the procedural dimension and the contextual dimension.

Based on the analysis of the results, we concluded that the vast majority of victims are satisfied with the care provided to them. However, there have been some problems that need to be improved and some recommendations have been made to address them.

Keywords: Domestic Violence; Satisfaction; Attendance; Police.

ÍNDICE GERAL

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS	ii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GERAL	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE TABELAS	xi
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	xii
 INTRODUÇÃO	 1
1. ENQUADRAMENTO	1
2. JUSTIFICAÇÃO DO TEMA.....	2
3. PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO	2
4. OBJETIVOS.....	3
5. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	4
6. SÍNTESE DOS CAPÍTULOS	4
 CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA	 6
1.1. CONCEITOS DE VIOLÊNCIA E DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	6
1.2. ENQUADRAMENTO LEGAL DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	8
1.2.1. Do Código Penal de 1982 até às Alterações Introduzidas pela Lei N.º 44/2018, de 9 de agosto	8
1.2.2. Regime Jurídico Aplicável à Prevenção da Violência Doméstica e à Proteção e Assistência das suas Vítimas – Lei N.º 112/2009, de 16 de setembro.....	10
1.2.3. Estatuto da Vítima – Lei N.º 130/2015, de 4 de setembro.....	11
1.3. TIPOLOGIAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	12

1.4. CICLO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	13
1.5. CARACTERIZAÇÃO DOS INTERVENIENTES.....	14
1.6. PROBLEMA SOCIAL.....	16
1.6.1. Conceito	16
1.6.2. A Classificação dos Problemas Sociais por Nível de Complexidade.....	18
1.6.3. Problemas Complexos, Segundo Horst Rittel e Melvin Webber.....	18
1.6.4. Violência Doméstica como Problema Social Complexo.....	20
 CAPÍTULO II: DA TEORIA À PRÁTICA: A CRITICIDADE DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO PORTUGAL DE HOJE	23
2.1. INTRODUÇÃO	23
2.2. INDICADORES DE CRITICIDADE.....	24
2.2.1. Número de Feticídios.....	24
2.2.2. Participações comunicadas às Forças de Segurança.....	25
2.3. PRINCIPAIS CRÍTICAS APONTADAS AO TRABALHO DESENVOLVIDO PELAS FORÇAS DE SEGURANÇA NO ÂMBITO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	27
2.3.1. Pelos órgãos de comunicação social	27
2.3.2. Pela Equipa de Análise Retrospectiva de Homicídio em Violência Doméstica... ..	29
 CAPÍTULO III: A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E O ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	32
3.1. MISSÃO DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	32
3.2. ALGUMAS MEDIDAS IMPORTANTES NESTE ÂMBITO.....	32
3.3. POSTURA A ADOTAR DURANTE O ATENDIMENTO	36
3.4. ESPAÇOS DESTINADOS AO ATENDIMENTO	37
3.4.1. Sala de Atendimento ao Público	38
3.4.2. Sala de Atendimento à Vítima	39
3.5. PROCEDIMENTOS A ADOTAR NO ATENDIMENTO.....	41
3.5.1. Elaboração do Auto de Denúncia por Violência Doméstica	41
3.5.2. Atribuição do Estatuto da Vítima	42
3.5.3. Elaboração da Ficha de Avaliação de Risco	43
3.5.4. Elaboração do Plano Individual de Segurança	45
3.5.5. O Encaminhamento.....	47
3.5.6. Outros Procedimentos.....	47
 CAPÍTULO IV: METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA	49

4.1. INTRODUÇÃO	49
4.2. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	49
4.2.1. Questionário	51
4.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA	53
4.3.1. Caracterização da População	53
4.3.2. Dimensão da Amostra.....	54
 CAPÍTULO V: APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	55
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	55
5.2. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO PRESTADO.....	56
5.2.1. Dimensão Comunicacional	57
5.2.2. Dimensão Procedimental	58
5.2.3. Dimensão Contextual.....	59
5.3. EXPECTATIVA QUANTO AO ATENDIMENTO	61
 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	62
BIBLIOGRAFIA	69
APÊNDICES	79
ANEXOS	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Tipologia de problemas, relacionando complexidade com diversidade de partes envolvidas.....	20
Figura 2 – Estatísticas descritivas da dimensão comunicacional.....	57
Figura 3 – Estatísticas descritivas da dimensão procedimental.....	59
Figura 4 – Estatísticas descritivas da dimensão contextual.....	60
Figura 5 – Partes a incluir no Plano Individual de Segurança.....	115
Figura 6 – As três situações previstas pelo atual Plano Individual de Segurança.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de femicídios 2004 – 2018.....	24
Gráfico 2 – Número de participações por violência doméstica comunicadas à PSP e GNR..	26
Gráfico 3 – Género dos inquiridos.....	91
Gráfico 4 – Distribuição pelos grupos etários.....	91
Gráfico 5 – País de origem dos inquiridos.....	91
Gráfico 6 – Habilitações literárias dos inquiridos.....	92
Gráfico 7 – Situação profissional dos inquiridos.....	92
Gráfico 8 – Tipo de vitimação.....	93
Gráfico 9 – Denúncia(s) anterior(es) às Autoridades.....	93
Gráfico 10 – Local do atendimento.....	93
Gráfico 11 – Médias e índices de consenso associados aos locais de atendimento.....	101

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Marcos legislativos do crime de violência doméstica.....	8
Tabela 2 – Caracterização dos intervenientes do crime de violência doméstica.....	16
Tabela 3 – Principais fragilidades encontradas nas notícias analisadas.....	28
Tabela 4 – Valores referentes à variável expectativa quanto ao atendimento.....	61
Tabela 5 – Teste ANOVA – variáveis relacionadas com a comunicação * sexo.....	94
Tabela 6 – Médias das variáveis relacionadas com a comunicação * sexo.....	95
Tabela 7 – Teste ANOVA – variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo.....	96
Tabela 8 – Médias das variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo.....	97
Tabela 9 – Teste ANOVA – variáveis relacionadas com o contexto * sexo.....	98
Tabela 10 – Médias das variáveis relacionadas com o contexto * sexo.....	99
Tabela 11 – Teste ANOVA – dimensão contextual * local do atendimento.....	100
Tabela 12 – Diferenças entre problemas complexos e problemas lineares.....	104
Tabela 13 – Vinte cuidados a observar pelo elemento policial durante o atendimento.....	105
Tabela 14 – Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento (1).....	107
Tabela 15 – Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento (2).....	108
Tabela 16 – Resumo das etapas para a elaboração dos Planos Individuais de Segurança....	116

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AMCV	Associação de Mulheres Contra a Violência
APAV	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
Art.º	Artigo
CE	Conselho da Europa
CIG	Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género
CP	Código Penal
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco
CPP	Código de Processo Penal
CRP	Constituição da República Portuguesa
DGAI	Direção-Geral da Administração Interna
DNPSP	Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública
EEVD	Equipas Especiais de Violência Doméstica
EPAV	Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima
Ficha RVD	Ficha de Avaliação de Risco em Situação de Violência Doméstica
FS	Forças de Segurança
GNR	Guarda Nacional Republicana
INMLCF	Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses
INOVAR	Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável
ISCPSI	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
LNEC	Laboratório Nacional de Engenharia Civil
MAI	Ministério da Administração Interna
MIPP	Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

MP	Ministério Público
N.º	Número
OCS	Órgãos de comunicação social
OMS	Organização Mundial de Saúde
PIPP	Programa Integrado de Policiamento de Proximidade
PIS	Plano Individual de Segurança
PNCVD	Plano Nacional Contra a Violência Doméstica
PSP	Polícia de Segurança Pública
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
RTIFS	Recomendações Técnicas para Instalações das Forças de Segurança
SGMAI	Secretária-Geral do Ministério da Administração Interna
SSI	Sistema de Segurança Interna
UMAR	União de Mulheres Alternativa e Resposta

INTRODUÇÃO

1. ENQUADRAMENTO

O lar é o lugar mais perigoso das sociedades modernas, é o local onde uma pessoa de qualquer sexo ou idade apresenta maior probabilidade de vir a ser fisicamente atacada, maior ainda do que na rua à noite (Giddens, 2001). A violência doméstica apresenta uma persistência histórica difícil, ou até mesmo impossível de contrariar, encontrando-se enraizada de forma profunda na estrutura das sociedades, e tendo uma capacidade extraordinária, alegadamente acima dos meios disponíveis, para constantemente nos surpreender. É atualmente um dos mais sérios flagelos das sociedades ocidentais, as quais se confrontam diariamente com situações de violência extrema. Esta é uma violência que assume inúmeras formas, e atinge pessoas cujos direitos fundamentais são violados pelos agressores, e muitas vezes pela falta de respostas ajustadas às suas necessidades.

É um tipo de violência que tem vindo a delinear o seu percurso do foro privado para a esfera pública, existindo, no entanto, ainda um longo caminho a percorrer neste campo. Por questões predominantemente culturais, continua a constatar-se uma certa aceitação (tácita) deste crime por parte da sociedade, rejeitada pela Lei, mas é uma aceitação que leva ao silenciamento quer das vítimas, quer de potenciais testemunhas.

Legalmente, a violência doméstica constitui uma infração penal prevista e punida pelo art.º 152.º do Código Penal (CP), tendo sido definida como um dos crimes de prevenção e investigação prioritárias para o biénio de 2017-2019¹. As forças de segurança (FS) desempenham um importante papel no combate a este crime, tendo criado, há já quase duas décadas, estruturas especializadas, no início ainda embrionariamente, concentradas praticamente em pleno na prevenção, combate e acompanhamento dos casos de violência doméstica que cheguem ao seu conhecimento. Também a forma como estas vítimas são recebidas nos departamentos policiais tem vindo a sofrer modificações, passando a existir uma maior preocupação com a privacidade e conforto onde estas transmitem o que lhes aconteceu. Falamos nas salas de atendimento à vítima, previstas logo em 1998, no âmbito

¹ Cfr. art.º 2º, al. f) e art.º 3º, al. b), da Lei n.º 96/2017, de 23 de agosto, a qual define os objetivos, prioridades e orientações de política criminal para o biénio de 2017-2019.

do projeto INOVAR (Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável), que são cada vez mais uma realidade, um pouco por todo o país.

Nesta senda, a Polícia de Segurança Pública (PSP), enquanto primeira instância de contacto para estas vítimas, deverá ser capaz de lhes prestar um serviço eficaz, desencadeando todos os procedimentos tidos como necessários para a proteção das mesmas. Para além da vertente procedimental, os elementos policiais deverão ser capazes de estabelecer uma relação empática com a vítima, esforçando-se ao máximo por ganhar a sua confiança, para que assim esta transmita o máximo de informação possível, e não ocorram casos de vitimação secundária.

2. JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

A PSP, “é uma organização dinâmica, eficaz e eficiente que assenta a sua ação no compromisso diário dos polícias e pessoal de apoio à atividade policial na melhoria da segurança pública, em colaboração com os cidadãos e restantes atores da segurança interna.” (Direção Nacional da PSP [DNPS], 2017). Ora, como facilmente se percebe, a PSP existe para servir o cidadão, devendo desempenhar o seu trabalho com brio e elevado sentido de profissionalismo, sempre em busca de prestar o melhor serviço que consiga.

Deste modo, torna-se fulcral perceber, em todas as áreas de atuação em que a PSP intervém, aquela que é a satisfação dos seus “clientes” com o serviço que lhes é prestado, para que assim se consigam fazer alterações e adaptações, com vista a um melhor desempenho. E, é com base nesse desiderato, que surge a presente investigação, pretendendo-se através desta, auscultar aquela que é a satisfação das vítimas de violência doméstica com o atendimento que lhes foi prestado presencialmente pelos elementos policiais nas esquadras, procurando-se assim contribuir para o melhoramento do atendimento prestado a estas vítimas.

3. PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

Atualmente, atravessamos um período em que se tem verificado um aumento do criticismo dirigido ao trabalho desenvolvido pelas diversas entidades com responsabilidades no âmbito da violência doméstica. De entre estas entidades, também a PSP tem sido alvo de algumas destas críticas, sendo-lhe apontadas falhas neste campo, as quais versam sobretudo a forma

como se processa a participação das ocorrências, e sobre as ações desencadeadas para a proteção das vítimas.

O presente estudo encontra assim sustentação na possibilidade de as vítimas de violência doméstica se encontrarem insatisfeitas com o atendimento que lhes é prestado pelos elementos da PSP, aquando da sua deslocação às esquadras para formalização da denúncia. Neste sentido, a pergunta de partida desta dissertação é: **“Qual o nível de satisfação das vítimas de violência doméstica com o serviço prestado pela PSP no contexto da formalização das suas denúncias junto desta Força de Segurança?”**.

4. OBJETIVOS

O objetivo geral do estudo visa proceder a uma avaliação global do nível de satisfação das vítimas de violência doméstica com o atendimento que lhes foi prestado. Esta avaliação incidirá em três dimensões distintas do atendimento, a dimensão comunicacional, a procedimental e a contextual.

Os objetivos específicos são os seguintes:

- Intear-se sobre conceitos gerais associados ao fenómeno da violência doméstica.
- Avaliar a complexidade do fenómeno, procurando defini-lo enquanto problema social complexo.
- Aferir, através do estudo de dois indicadores, a criticidade que pende sobre a violência doméstica em Portugal nos dias de hoje.
- Enumerar e caracterizar aqueles que são os principais procedimentos levados a cabo pelos elementos da PSP aquando do recebimento de denúncias por violência doméstica.
- Avaliar a satisfação das vítimas com o atendimento prestado, ao nível da comunicação utilizada, dos procedimentos adotados e do espaço onde o mesmo decorreu.
- Avaliar a existência de variações na satisfação, decorrentes de características individuais das vítimas ou do espaço onde se desenvolveu o atendimento.

5. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

Depois de definido o problema de investigação e os objetivos operacionais da pesquisa, reveste-se de extrema importância delinear um modelo que serve de “base para todo o processo analítico subsequente da investigação” (Sousa & Baptista, 2011, p. 43). Este modelo é definido como sendo uma extensão da problemática, formado por “conceitos, dimensões e indicadores articulados entre si para, em conjunto, formarem um quadro analítico coerente” (Quivy e Campenhoudt, in Sousa & Batista, 2011, p. 43).

Assim sendo, a presente dissertação integra, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de rever a literatura existente, bem como os vários conceitos que se encontram associados a esta temática. Será, deste modo, utilizado o método de análise documental, através do qual serão consultadas “fontes primárias, fontes secundárias e fontes bibliográficas que podem ser contemporâneas ou retrospectivas” (Sarmento, 2013, p. 27). Destarte, analisaremos vários documentos e legislação onde o fenómeno da violência doméstica seja referenciado, bem como alguma bibliografia sobre o assunto.

Num segundo momento será aplicado o método quantitativo, através de investigação por inquérito. Este tipo de investigação “decorre de um questionário, colocado ao público-alvo pertencente à amostra” (Sarmento, 2013, p. 25). Face aos objetivos da presente investigação, pretendemos realizar um inquérito por questionário para aplicação a uma amostra de vítimas de violência doméstica que apresentaram denúncia pelo mesmo crime. Este método “mostra-se geralmente apropriado quando existe a possibilidade de recolha de medidas quantificáveis de variáveis e inferências a partir de amostras de uma população” (Sousa & Baptista, 2011, p. 53).

6. SÍNTESE DOS CAPÍTULOS

A presente dissertação de mestrado encontra-se dividida em sete capítulos, onde o primeiro e o último se destinam à “Introdução” e às “Conclusões e Recomendações”, respetivamente, e que por isso não são numerados como os restantes.

No primeiro capítulo será apresentada a revisão da literatura sobre uma série de conceitos de fundamental importância para a compreensão do fenómeno da violência doméstica.

Com o segundo capítulo pretende-se, desde logo, proceder a uma caracterização da criticidade associada à violência doméstica nos dias de hoje, mediante a análise de dois

indicadores. De seguida, analisaremos duas fontes distintas, em busca daquelas que são as principais críticas dirigidas ao trabalho das FS no campo da violência doméstica.

O terceiro capítulo contém a caracterização dos principais procedimentos que são desencadeados aquando da formalização de uma denúncia por violência doméstica, servindo o mesmo de referencial para o desenvolvimento de um atendimento eficaz.

O quarto capítulo contempla a metodologia adotada e os demais procedimentos realizados.

No quinto capítulo será feita a análise dos resultados obtidos com a aplicação dos questionários.

Por último, serão tecidas as conclusões e recomendações, altura em que a pergunta de partida é respondida e os objetivos definidos são avaliados quanto ao seu cumprimento. Haverá ainda lugar à identificação das limitações da investigação, e das recomendações para investigações futuras.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

1.1. CONCEITOS DE VIOLÊNCIA E DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Qualquer pessoa que se dedique ao estudo de fenómenos históricos e políticos, não consegue alhear-se do preponderante papel que a violência sempre desempenhou nas atividades humanas (Arendt, 1970). Freud apelidou-a mesmo de ato fundador da sociedade (Azeredo, 2002), representando algo que é inerente à condição humana. Para Walby, *et al.* (2017), este conceito assume marcas de grande contestação, e tem vindo a ultrapassar as barreiras da fisicalidade, abarcando muitas formas de poder e de dano, tornando-se submerso dentro de noções de abuso e coerção.

Segundo Fernandes, *et al.* (2016) a violência pode ser definida como “qualquer forma de uso intencional da força, coação ou intimidação contra terceiro ou toda a forma de ação intencional que, de algum modo, lese os direitos e necessidades dessa pessoa” (p. 21).

Evidencia-se, portanto, como muito largo o espectro dos comportamentos que podemos designar de violentos. A Organização Mundial de Saúde [OMS] (2014, p. 20), num dos seus últimos relatórios sobre a prevenção da violência, apresentou uma conceção sobre esta problemática, que dá corpo a uma qualificação da gravidade do fenómeno criminal, que designou de “Pirâmide da Violência”.

De acordo com este relatório, por ordem crescente de gravidade, encontramos na base da pirâmide as vítimas que sofrem em silêncio, às quais não foi prestada qualquer ajuda por se desconhecer a sua situação. Em segundo lugar, estão as vítimas conhecidas pelas autoridades policiais, e às quais, inclusivamente, podem ter sido prestados cuidados médico-legais. No topo da pirâmide encontram-se as mortes violentas, que, apesar de em menor número, são aquelas que apresentam uma maior visibilidade (OMS, 2014).

Há que ter em consideração que nem toda a violência existente na sociedade é ilegítima. Existem situações em que mesmo estando preenchidos praticamente todos os pressupostos para se poder qualificar determinada ação violenta como ilegítima, e, por conseguinte, criminosa, essa qualificação deixa de subsistir. O ordenamento jurídico português prevê alguns institutos capazes de tal desiderato, dos quais se destaca, por exemplo, a legítima defesa. Todavia, trata-se de circunstâncias residuais que não relevam para o presente estudo.

Limitando-se a violência àquela que é praticada em contexto familiar, os problemas de definição não se assemelham mais facilitados, sendo o âmbito de análise da violência doméstica bastante vasto. Este tipo de violência abarca um número considerável de variáveis psicológicas, sociais, económicas e culturais, as quais interagem numa complexidade que advém, entre outras, da relação existente entre a vítima e o agressor, nas crenças sociais e nas variadas formas que a violência pode arrogar (Direção-Geral da Administração Interna [DGAI], 2013).

A violência doméstica representa um fenómeno que ocorre no contexto de relações íntimas, em que o agressor se aproveita de uma maior proximidade afetiva com a vítima, dispondo para o efeito de um manancial de conhecimentos e estratégias para a controlar (Manita, 2005). De acordo com Poiares (2016), esta violência encontra-se, “muitas das vezes, oculta já que se desenvolve num espaço de intimidade e que, por essa via, está reservada àqueles que coabitam sob a suposta capa protetora e de afetos da família” (p. 160).

Com todos estes aspetos em mente, a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica², refere-se à violência doméstica, no seu art.º 3.º, al. b), como a totalidade de “atos de violência física, sexual, psicológica ou económica que ocorrem na família ou na unidade doméstica, ou entre cônjuges ou ex-cônjuges, ou entre companheiros ou ex-companheiros, quer o agressor coabite ou tenha coabitado, ou não, com a vítima” (Conselho da Europa [CE], 2011).

Em Portugal, a violência doméstica constitui atualmente uma infração penal prevista e punida pelo art.º 152.º do CP, o qual a define como:

Quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais: ao cônjuge ou ex-cônjuge; a pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação; a progenitor de descendente comum em 1.º grau; ou a pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão da idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite.

² Doravante designada por Convenção de Istambul.

Esta definição possui no seu âmago a alusão a diversos crimes, sejam eles de natureza pública, semi-pública ou particular. De entre estes podemos destacar os maus tratos físicos e/ou psíquicos; a ameaça; a coação; a difamação; a injúria; a violação; o abuso sexual; o homicídio; entre outros (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV], 2010).

1.2. ENQUADRAMENTO LEGAL DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Antes do crime de violência doméstica chegar aos contornos legais hoje conhecidos, passou por diversas fases, por vários avanços e recuos, e consequentemente, por várias redações.

Assim, pretendemos na presente secção apresentar uma breve descrição daqueles que são os principais marcos legislativos ao nível da evolução penal deste crime, e de seguida, especificar duas leis que em muito contribuem para a proteção e assistência prestadas às vítimas de violência doméstica.

1.2.1. DO CÓDIGO PENAL DE 1982 ATÉ ÀS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELA LEI N.º 44/2018, DE 9 DE AGOSTO

De uma forma resumida, os marcos legislativos da criminalização da violência doméstica são os constantes da Tabela 1.

Tabela 1: Marcos legislativos do crime de violência doméstica.

Anos	Marcos Legislativos
1982	Tipificação do crime de “maus tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou cônjuges” no CP.
1995	Reforma penal: extensão da proteção aos idosos ou doentes, previsão dos maus tratos psíquicos, agravamento das penas e eliminação da referência à malvadez ou egoísmo. Natureza semi-pública.
1998	Art.º 152.º do CP passa a adotar a designação de “maus tratos e infração de regras de segurança”. Natureza semi-pública com possibilidade de o Ministério Público (MP) dar início ao procedimento.
2000	Natureza pública do crime; alargamento do âmbito de proteção aos progenitores de descendente comum em 1.º grau; surgimento da pena acessória de proibição de contacto com a vítima, incluindo a de afastamento da residência desta; aparecimento da figura legal da suspensão provisória do processo no CPP (Código de Processo Penal).
2007	Subdivisão em três tipificações penais distintas: violência doméstica (art.º 152.º); maus tratos (art.º 152.º-A); violação de regras de segurança (art.º 152.º-B).
2013	Alargamento do espetro de proteção da norma às relações de namoro.
2015	Tipificação de novos crimes no CP: mutilação genital feminina, perseguição e casamento forçado.
2018	Introdução de duas agravantes penais ao crime de violência doméstica.

Segundo Fernandes *et al.* (2016), ficou a dever-se a Eduardo Correia, através do seu Projeto de CP de 1966, a primeira proposta de autonomização do crime de maus tratos. Após esse marco deu-se uma evolução clara na ordem jurídica interna.

Em 1982, com a tipificação do crime de “maus tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou cônjuges”, no art.º 153.º do CP, pretendeu-se, nas palavras de Taipa de Carvalho (1999), “prevenir as frequentes e, por vezes, tão “subtis” quão perniciosas – para a saúde física e psíquica e/ou para o desenvolvimento harmonioso da personalidade ou para o bem-estar – formas de violência no âmbito da família, da educação e do trabalho” (p. 329). Este artigo previa a inclusão de uma condicionante personalista, através da qual, para que a conduta fosse punível, o agente teria de atuar com malvadez ou egoísmo.

Este artigo foi alterado no ano de 1995 através do Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, sendo eliminada a referência à malvadez ou egoísmo, estendida a proteção a pessoas idosas ou doentes, e previstos os maus tratos psíquicos, acompanhados de um agravamento das molduras penais e passando o crime a ser de natureza semi-pública (Fernandes *et al.*, 2016).

A Lei n.º 65/98, de 2 de setembro vem alterar, mais uma vez, o art.º 152.º do CP, passando a adotar a denominação de “maus tratos e infração de regras de segurança”. Apesar da natureza semi-pública do crime, resulta também desta alteração a possibilidade de o Ministério Público (MP) dar início ao procedimento se o interesse da vítima o impuser e não houver oposição da mesma antes de ser deduzida a acusação.

Com a Lei n.º 7/2000, de 27 de maio, este crime viu a sua natureza criminal alterada em definitivo para crime público. Passou a contemplar-se a proteção do progenitor de descendente comum em 1.º grau, bem como a pena acessória de proibição de contacto com a vítima, incluindo a de afastamento da residência desta, pelo período máximo de dois anos. Esta lei conduziu ainda à alteração dos art.ºs 281.º e 282.º do CPP, introduzindo a figura legal da suspensão provisória do processo, a qual pode ir até aos dois anos (art.º 282.º, n.º 1 do CPP).

É em 2007, através da Lei n.º 59/2007, de 4 de setembro, que se dá a autonomização do crime de violência doméstica, passando a ser tipificado num artigo autónomo do CP, correspondente ao número 152.º. A nova redação do art.º 152.º dá ênfase a uma evolução no facto típico, caracterizada por uma série de pontos-chave, dos quais se destacam, por exemplo, a indicação expressa de que deixa de ser obrigatória a prática reiterada do

comportamento para preencher o ilícito, o alargamento dos tipos de violência, o aumento da pena mínima e o alargamento na definição das vítimas protegidas.

A Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro, alargou o espectro de proteção da norma às relações de namoro. O conceito de pessoa particularmente indefesa viu-se também alargado. A sanção acessória de proibição de contacto com a vítima passou a incluir o afastamento da residência ou do local de trabalho desta, e o seu cumprimento a ser fiscalizado por meios técnicos de controlo à distância (Fernandes *et al.*, 2016). No ano de 2015, através da Lei n.º 83/2015, de 5 de agosto, foram introduzidas novas tipologias criminais no ordenamento jurídico português que concorrem diretamente com o fenómeno da violência doméstica, nomeadamente a mutilação genital feminina (art.º 144.º-A); a perseguição (art.º 154.º-A); e o casamento forçado (art.º 154.º-B).

Por último, a Lei n.º 44/2018, de 9 de agosto, veio associar duas agravantes penais ao crime de violência doméstica, as quais, quando verificadas, implicam o aumento da pena mínima de um para dois anos de prisão. São elas a prática do facto contra menor, na presença de menor, no domicílio comum ou no domicílio da vítima, e a difusão através da internet ou de outros meios de difusão pública generalizada de dados pessoais, nomeadamente imagem ou som, relativos à intimidade da vida privada de uma das vítimas, sem o seu consentimento.

1.2.2. REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E À PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA DAS SUAS VÍTIMAS – LEI N.º 112/2009, DE 16 DE SETEMBRO

Com a publicação da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, relativa ao regime jurídico da prevenção da violência doméstica, deu-se a criação de um estatuto próprio para as vítimas de violência doméstica. Esta lei consagrou um quadro normativo de direitos e deveres, bem como uma série de medidas importantes que denotam a necessidade e preocupação em proteger a vítima, atribuindo-lhe o respetivo estatuto e conferindo-lhe proteção policial, judicial e social.

De entre as medidas de proteção criadas destacam-se, por exemplo, o regime de teleassistência³, a criação dos planos individuais de segurança (PIS) (art.º 27.º-A, n.º 2), os

³ A teleassistência visa garantir o devido apoio, proteção e segurança às vítimas, mediante uma intervenção imediata e eficaz em situações de emergência, de forma permanente e gratuita, vinte e quatro horas por dia (n.º 1 do art.º 2.º da Portaria n.º 220-A/2010, a qual estabelece as condições de utilização dos meios técnicos de teleassistência, previstos nos n.ºs 4 e 5 do art.º 20.º, e dos meios técnicos de controlo à distância previstos no art.º 35.º, ambos da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro).

meios técnicos de controlo à distância (art.º 35.º), o direito à audição e apresentação de provas (art.º 16.º), direito à proteção e às casas de abrigo (art.ºs 20.º e 59.º). A esta lei ficou ainda a dever-se a génese de dois instrumentos de grande relevância: a análise retrospectiva de situações de homicídio em violência doméstica (art.º 4.º-A); e a base de dados de violência doméstica, a qual constitui um repositório de informações criminais, que vão desde o resultado das avaliações de risco das vítimas de violência doméstica, até às decisões comunicadas em relação a cada vítima (art.º 37.º-A).

É também este diploma que regula a atribuição do Estatuto da Vítima, especificando no seu art.º 14.º, n.º 1, que compete em primeira linha às autoridades judiciais ou aos órgãos de polícia criminal a sua atribuição à vítima.

1.2.3. ESTATUTO DA VÍTIMA – LEI N.º 130/2015, DE 4 DE SETEMBRO

Com o evoluir dos tempos, a preocupação com os direitos das vítimas tem vindo a intensificar-se, acabando por impulsionar a consagração de um conjunto de direitos indispensáveis para a sua proteção.

Nos termos do art.º 67.º-A, n.º 1, al. a) do CPP, aditado pela Lei n.º 130/2015, de 4 de setembro, considera-se como vítima a “pessoa singular que sofreu um dano, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou psíquica, um dano emocional ou moral, ou um dano patrimonial, diretamente causado por ação ou omissão, no âmbito da prática de um crime”, assim como “os familiares de uma pessoa cuja morte tenha sido diretamente causada por um crime e que tenham sofrido um dano em consequência dessa morte”. Para além do referido conceito, faz ainda todo o sentido fazer alusão ao conceito de vítima especialmente vulnerável, definida pela alínea b) do mesmo artigo como aquela vítima cuja especial fragilidade decorra, designadamente, “da sua idade, do seu estado de saúde ou de deficiência, bem como do facto de o tipo, o grau e a duração da vitimização haver resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições da sua integração social”.

O regime previsto nesta lei acresce ao já estabelecido neste âmbito pela Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, pois, tal como afirma o n.º 2 do seu art.º 2.º, “o presente Estatuto não prejudica também os regimes especiais de proteção de vítimas de determinados crimes”. Através deste estatuto especial, passam a estar previstos uma panóplia de direitos, como o direito à informação, à assistência, à proteção e à participação ativa no processo penal.

1.3. TIPOLOGIAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A violência doméstica pode ser exercida de diversas formas e tende a aumentar em frequência, intensidade e, por conseguinte, gravidade das ações perpetradas. De acordo com a DGAI (2013), existem vários tipos de violência, sendo que, em contexto de violência doméstica, as mais usuais são a violência física, a violência psicológica/emocional, a violência sexual, a violência social e a violência económica.

Esta não é a única classificação possível. Optámos, por conseguinte, por uma classificação que divide em seis as tipologias da violência doméstica. São elas a violência psicológica, a violência física, a violência sexual, a intimidação, o isolamento social e o isolamento financeiro (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009; Nunes & Mota, 2010).

A violência psicológica, descrita muitas vezes pelas vítimas como “terror psicológico”, inclui, segundo Manita *et al.* (2009) atos como desprezar, menosprezar, criticar, insultar, humilhar, seja em público ou em privado; criticar negativamente ações ou características de personalidade ou atributos físicos da vítima; persegui-la pelos mais diversos espaços; acusá-la de ser infiel; ameaçar que a vai maltratar ou maltratar os seus familiares ou amigos. Os mesmos autores dão conta de que através deste tipo de violência o agressor mantém a vítima permanentemente com receio daquilo que ele lhe possa fazer, quer a si, quer aos seus familiares (sobretudo filhos), amigos, animais de estimação ou bens.

A intimidação é um tipo de violência doméstica intrinsecamente conectado com a violência psicológica. De acordo com Manita *et al.* (2009), nesta tipologia de violência doméstica o agressor pode “recorrer a palavras, olhares, expressões faciais, agitação motora, mostrar ou mexer em objetos intimidatórios (como limpar a espingarda, carregar o revólver, afiar uma faca, exhibir um bastão)” (p.17).

O tipo de violência doméstica mais visível, mas não necessariamente o que mais aflige as vítimas, é o que se traduz na violência física. Nunes e Mota (2010) definem violência física como o “uso da força física com o objetivo de ferir/causar dano físico ou orgânico” (p. 14). Este tipo de violência abarca desde formas menos severas de violência física, como empurrões, estalos, até formas extremamente severas, que podem conduzir a uma incapacidade permanente ou mesmo à morte da vítima.

A violência sexual engloba, nas palavras de Manita *et al.* (2009) qualquer forma de imposição de práticas de índole sexual contra a vontade da vítima. São exemplos desta tipologia de violência doméstica a violação, a exposição a práticas sexuais com terceiros,

forçar a vítima a manter contactos sexuais com terceiros, a exposição forçada a pornografia. Crimes como a violação e a coação sexual são dos mais praticados no âmbito da violência doméstica. No entanto, avançam os mesmos autores que “muitas das vítimas, por força de crenças erróneas, valores e mitos interiorizados, acabam por não reconhecer como tal, achando, incorretamente, que “dentro do casal não existe violação”, que são “deveres conjugais” ou “exigências naturais” do homem” (Manita *et al.*, 2009, p.19).

No isolamento social o agressor visa afastar a vítima da sua rede social e familiar, tornando-a dessa forma mais facilmente manipulável e controlável. Para isso, faz uso de estratégias que passam fundamentalmente por proibições, como por exemplo, proibir a vítima de sair de casa, ou proibi-la de conviver com a família e amigos (Manita *et al.*, 2009).

Em último lugar, temos o isolamento financeiro ou abuso económico. Este tipo de violência está muito ligado ao anterior, e relaciona-se, de forma resumida, com o controlo da vítima através da negação ao acesso a dinheiro ou bens, os quais são, muitas vezes, de necessidade básica e imperiosa (Manita *et al.*, 2009).

Feita uma breve alusão a estas seis formas de violência, importa referir que apesar de em muitos casos de violência doméstica a violência ser exercida de modo gradual, etapista, indo agravando-se à medida que a relação vai avançando, nem sempre tal acontece, podendo logo num dos primeiros episódios estarem compreendidas formas severas de violência.

Importa ainda realçar que estas tipologias de violência doméstica não se desenvolvem de forma isolada, pelo contrário, subsistem muitas vezes em simultâneo. Para comprovar tal facto basta perceber que quando ocorrem fenómenos de violência física, dificilmente a vítima não se sentirá também psicologicamente afetada, podendo dar-se uma quebra da sua autoestima, bem como um aumento do receio em relação àquilo que o agressor lhe pode vir a fazer.

1.4. CICLO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Vários autores defendem a existência de um ciclo comum associado aos casos de violência doméstica, o qual apelidaram de Ciclo da Violência Doméstica. Para Bradbury e Lawrence (1999), este ciclo deve ser visto como um sistema circular, no qual as dinâmicas do relacionamento se manifestam de modo sistemático, atravessando três fases distintas. As vicissitudes associadas a cada uma destas fases variam de casal para casal, quer em tempo, quer em intensidade.

Walker (1979) foi uma das primeiras autoras a defender a existência deste ciclo, preconizando que era composto por três fases, uma primeira denominada de “fase de aumento da tensão” na relação, seguida da “fase de explosão” ou do “ataque violento”, à qual se seguia uma “fase lua-de-mel”, onde se denota uma tentativa de redenção por parte do ofensor.

Na fase do aumento da tensão começam por surgir discussões relacionadas com situações do quotidiano, denotando-se um aumento da agressividade e irritabilidade do agressor. Segundo Manita *et al.* (2009), situações como a limpeza da casa ou chegar a casa depois da hora definida pelo ofensor, são razões que fomentam um aumento da tensão e dão origem a discussões. Por norma nesta fase, a vítima procura acalmar o agressor (Freitas, 2008).

De seguida tem lugar a fase de explosão, a qual “geralmente começa com violência verbal, rapidamente associada a violência física, e vai escalando para uma combinação de diferentes tipos de violência” (Manita *et al.*, 2009, p. 27). Conforme referem os mesmos autores, a maioria das vítimas não reagem, pois sabem por experiência anterior que tal ação poderia levar a um maior escalamento da violência perpetrada pelo agressor.

Na fase de lua de mel, também denominada fase da reconciliação ou do enamoramento, o agressor cessa com as práticas violentas. Procura antes arranjar razões que justifiquem o seu comportamento violento, invocando motivos para que a vítima o desculpe, tais como a promessa de que irá mudar o seu comportamento (Freitas, 2008; Manita *et al.*, 2009).

Conforme referem Manita *et al.* (2009), esta demonstração de arrependimento gera na vítima a esperança de mudança, alicerçada na vontade que esta tem de ver o seu projeto de vida comum ser bem-sucedido. Tal facto poderá levar a que a vítima, mesmo depois de denunciar o caso às autoridades, volte para junto do agressor, correndo o risco de voltar a ser agredida.

1.5. CARACTERIZAÇÃO DOS INTERVENIENTES

Embora o crime de violência doméstica seja considerado um dos crimes mais democráticos, que é o mesmo que dizer que não se restringe a determinados escalões socioeconómicos, faixas etárias ou proveniências, é possível constatar a existência de características, seja da vítima seja do agressor, que surgem com maior frequência, sendo por isso viável delinear um perfil geral dos intervenientes neste crime.

De acordo com dados do Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) do ano de 2018, verifica-se que nesse mesmo ano, e num total de 32067 vítimas, 78,6% (25217) são do sexo feminino e 21,4% (6850) são do sexo masculino. Quanto à idade das vítimas, não existindo neste ponto distinção quanto ao sexo, 78,4% possuíam 25 ou mais anos, 12,2% menos de 16 anos, e 9,4% uma idade compreendida entre os 16 e os 24 anos. No que diz respeito aos denunciados/as, num total de 31063 indivíduos, 83,5% (25947) são do sexo masculino, e 16,5% (5116) do sexo feminino, tendo 93,9% do total, 25 ou mais anos, 6% entre 16 e 24 anos, e 0,1% menos de 16 anos.

Quanto ao grau de parentesco/relação entre vítimas e denunciados/as, em 53,1% (16842) dos casos, a vítima era cônjuge ou companheira/o, em 16,7% (5306) das situações era ex-cônjuge/ex-companheira/o, em 15,1% (4790) era filho/a ou enteado/a, em 5,4% (1723) pai/mãe/padrasto/madrasta e em 9,6% (3046) dos casos correspondia a outras situações.

No último Relatório Anual de Monitorização da Violência Doméstica, elaborado pela Secretaria Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI) e publicado em dezembro de 2017, constata-se que em 2016 os dados relativos ao estado civil, habilitações literárias, situação profissional e país de origem dos intervenientes no crime de violência doméstica foram os consignados na Tabela 2.

Tabela 2: Caracterização dos intervenientes no crime de violência doméstica (valores em %).

		Vítimas	Denunciados/as
Estado Civil	Casado/a	38,7	40,0
	União de facto	6,9	6,8
	Divorciado/a ou Separado/a judicialmente	16,8	14,6
	Solteiro/a	33,7	37,6
	Viúvo/a	3,9	1,0
Habilitações	Sem habilitações	4,3	3,1
	Ensino básico 1.º ciclo (4º ano)	18,8	20,6
	Ensino básico 2.º ciclo (6º ano)	16,4	20,7
	Ensino básico 3.º ciclo (9º ano)	25,2	26,2
	12º Ano	21,8	17,7
	Ensino Superior	10,1	7,4
	Outro	3,4	4,4
Situação Profissional	Empregado/a	50,5	59,3
	Desempregado/a	23,0	26,6
	Doméstica/o	8,3	1,4
	Estudante	7,3	3,5
	Reformado/a, Aposentado/a ou na reserva	10,6	9,0
	Incapacitado/a permanente para o trabalho	0,3	0,2
País de Origem	Portugal	86,1	86,0
	Brasil	3,2	2,4
	PALOP	5,8	7,5
	Outro	4,8	4,1

Fonte: SGMAI (2017).

1.6. PROBLEMA SOCIAL

1.6.1. CONCEITO

Para melhor compreender o conceito de problema social, afigura-se necessário distingui-lo de um outro, o conceito de problema sociológico. Apesar de muitas vezes estas expressões serem empregues de forma indiferenciada, são distintas uma da outra, entendendo-se problema sociológico como um “problema científico que se suscita e resolve no âmbito da sociologia, (...) através da pesquisa”, e problema social como um problema que se resolve pela “ação” (Silva, 1967a, p. 9). De acordo com a mesma autora, os problemas sociais podem levar à formulação de problemas sociológicos, contribuindo desse modo para o avanço da ciência.

Uma das definições de problema social adiantada por Silva (1967a) define-o enquanto “um conjunto de disfunções que ocorrem no seio da sociedade, identificadas e sentidas como tal, que atingem as pessoas ou as instituições” (p. 6). Esta componente subjetiva, alicerçada em valores e contextos culturais, leva a que seja extremamente difícil definir o que é um

problema social, imprimindo-lhe um carácter variável ao longo do tempo ou em diferentes sociedades, resultante de dinâmicas de definição coletiva. Estas envolvem cinco fases, conforme refere Blumer (1971):

1. O surgimento de um problema social;
2. A sua legitimação;
3. A mobilização para a ação face a esse problema;
4. A formação de um plano oficial de ação;
5. A transformação do plano em ação.

Desta perspetiva de Blumer (1971), resulta que os problemas sociais só podem assim ser designados quando uma sociedade os reconhece como tal, o que pressupõe que estes se afirmem, ganhando extensão e notoriedade social, através dos média, das organizações cívicas e religiosas e de outros atores.

Prosseguindo com o esforço de definir problema social, Santos (1999) parte da existência de uma “dificuldade”, que coloca uma “questão” a alguém e que supõe resposta. Assim, considera que a transformação de uma “dificuldade” em “problema social” decorre de um processo interativo, no qual intervêm vários atores, com produção de discursos e de ação, originando uma elaboração social do problema social (Santos, 1999). Refere ainda que existe uma correlação entre o número de atores e a complexidade e abrangência do problema social em causa.

Silva (1967a) apresenta outra definição possível de problema social – e útil no âmbito da temática do corrente trabalho – que se relaciona com “a insatisfação experimentada perante este ou aquele aspeto da vida social considerado inconveniente e superável” (p. 7) ou ainda como um “sentimento de insatisfação ante uma dada situação coletiva, reconhecida, evidentemente por comparação com outras, como uma situação de inferioridade, considerada suscetível de melhoria e julgada injusta” (Silva, 1967b, p. 209).

Estas definições comportam uma nova, e extremamente importante dimensão, a qual se relaciona com a capacidade de se poder superar as adversidades que advêm de determinado problema social, mediante o desenvolvimento de soluções por parte de uma resposta social, que se quer integrada. Esta resposta consiste, quer na definição de políticas públicas, quer na prestação de serviços desenvolvidos pelo Estado, por organizações do terceiro setor e, mesmo, por empresas que visem solucionar ou minimizar determinado problema (Marques,

2017). Segundo Leon-Guerrero (2005), esta resposta social deve incidir sobre três eixos convergentes: (a) políticas sociais, (b) promoção social (educando e capacitando indivíduos e as suas comunidades) e (c) inovação social.

1.6.2. A CLASSIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

É consensual que os problemas não possuem todos o mesmo nível de complexidade, existindo uma intensificação progressiva de intensidade desde os mais simples até aos infinitamente complexos.

Atendendo a este espectro de complexidade dos problemas sociais, Roberts (2000) apresentou uma divisão desses problemas por três níveis de complexidade: os problemas tipo I (simples/lineares), que se caracterizam pelo consenso quanto à definição do problema e à sua resolução; os problemas tipo II (mais complexos do que os de tipo I), que têm uma aceção comum e partilhada pelos intervenientes, havendo divergências na solução, não sendo simples encontrar consenso sobre que solução aplicar; os problemas tipo III (complexos⁴), que possuem maior probabilidade de conflito entre os intervenientes, não havendo acordo nem na definição do problema, nem na sua resolução.

No entanto, esta classificação não é estanque. Vandenbroeck, in Marques (2017) adianta a existência de problemas supercomplexos, os quais, além das características dos complexos, possuem outras três dimensões: “a extensão global e aspetos potenciais negativos serem significativos; os mais responsáveis pelo problema são os que menos interesse têm em resolvê-lo e, finalmente, a existência de um efeito cumulativo que vai piorando o problema” (p. 46).

1.6.3. PROBLEMAS COMPLEXOS, SEGUNDO HORST RITTEL E MELVIN WEBBER

Após Rittel e Webber (1973) terem teorizado sobre este tema, cresceram exponencialmente as referências a “*wicked problems*” na literatura científica, conceito que atualmente se estabelece como um instrumento basilar na compreensão dos problemas sociais. Para estes autores, o conjunto de características referidas ao longo do subcapítulo anterior, fazem com que estes problemas de política social não possam ser solucionados com êxito através de

⁴ Será usada a expressão “complexa” enquanto tradução de “wicked”, apesar de não corresponder à tradução mais usual (perverso, malévolo) por esta poder constituir um equívoco.

abordagens lineares clássicas, e que nem mesmo a ciência lhes consiga fazer frente, uma vez que esta é desenvolvida para lidar com problemas lineares. A somar a tudo isto, podemos acrescentar ainda a notória incapacidade das instituições públicas e privadas para encontrarem soluções para estes problemas (Rittel e Webber, 1973).

Com o seu artigo seminal *Dilemmas in the general theory of planning*, Rittel e Webber (1973) propuseram uma grelha de análise que distinguia os problemas lineares (“*tame*”) dos problemas complexos (“*wicked*”), revelando que estes últimos se definem pelas seguintes características:

1. Não há uma formulação definitiva de um problema complexo.
2. Os problemas complexos não têm um final/solução (*stopping rule*).
3. As soluções para os problemas complexos não são “verdadeiras” / “falsas”; mas “boas” / “más”.
4. Não há um teste imediato ou definitivo da solução para um problema complexo.
5. Cada solução de um problema complexo é um caso único (“*one-shot operation*”), por isso não se consegue aprender por “tentativa-erro” e cada tentativa conta efetivamente.
6. Problemas complexos não têm um conjunto fechado de soluções.
7. Cada problema complexo é essencialmente único.
8. Cada problema complexo pode ser considerado um sintoma de um outro problema.
9. A natureza e a solução adotada perante um problema complexo podem ser explicadas de múltiplas formas. A escolha da explicação determina a natureza da resolução do problema.

Kreuter *et al.* (2004) propuseram também eles um conjunto de diferenças entre os problemas designados de lineares e os problemas complexos, o qual se encontra resumido na Tabela 12, do Anexo A.

Para melhor compreender a distinção entre estes dois conceitos, Head e Alford (2008), propuseram uma abordagem que correlaciona dois eixos: a diversidade de partes envolvidas e a complexidade decorrente de se conhecer (ou não) o problema e a solução (Cfr. Figura 1).

Diversidade →			
	Uma parte	Múltiplas partes, cada uma com informação relevante	Múltiplas partes, com valores/interesses conflitantes
Complexidade ↓			
Problema e solução conhecidos	Problema linear		
Problema conhecido, solução desconhecida			Problema complexo
Problema e solução desconhecidos		Problema complexo	Problema muito complexo

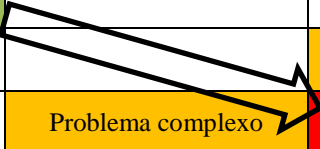


Figura 1: Tipologia de problemas, relacionando complexidade com diversidade de partes envolvidas.
 Fonte: Adaptado de Head e Alford (2008, p.10).

1.6.4. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA COMO PROBLEMA SOCIAL COMPLEXO

Partindo do conceito de problema complexo teorizado por Rittel e Weber (1973), pretende-se agora explorar a natureza complexa e persistente do fenómeno social que a violência doméstica representa, partindo do pressuposto de que compreender a natureza deste problema é parte da solução, e é em si um processo de capacitação. Quanto melhor todos os membros da sociedade compreenderem os padrões e a dinâmica da violência, menor a probabilidade de adotarem atitudes de apoio à violência.

Teoricamente, a violência doméstica pode ser definida como um ato criminoso que é tratado como uma questão de aplicação da lei, através dos meios judiciais competentes. No entanto, esta é uma visão bastante redutora de todo o envolvimento que se encontra latente num crime de violência doméstica, pois, tal como referem Pease e Flood (2008), este fenómeno social não se encontra correlacionado unicamente com atitudes de cariz individual, encontrando-se antes submerso numa espiral de normas e ideologias sociais e culturais coletivas da sociedade.

Tendo em conta a amplitude de fatores, configurações e forças sociais que contribuem para a complexidade do problema, a violência doméstica pode ser vista, de acordo com vários autores, como um problema social complexo (Laing, Humphreys & Kavanagh, 2013; Stanley, 2015; Mulayim, Jackson & Lai, 2017).

Rittel e Webber (1973), sustentam que “o desafio de definir um problema complexo é o problema” (p. 161). Como já vimos, facilmente constatamos essa dificuldade quando pretendemos delinear uma definição de violência doméstica de entre o emaranhado de definições e termos usados em diferentes jurisdições, organizações e partes interessadas.

Por outro lado, se os problemas lineares têm por norma causas claramente identificáveis e soluções com critérios simples para o sucesso, os problemas complexos possuem causas e explicações complexas e múltiplas, bem como toda uma série de propostas de solução (Rittel & Webber, 1973).

Quanto às causas inerentes ao aparecimento da violência doméstica, a literatura sobre o tema identifica várias, baseadas numa ampla gama de abordagens teóricas. Estas incluem, de acordo com Mulayim, *et al.*, (2017): abordagens individuais (distúrbios de personalidade e fatores criminógenos); abordagens familiares (desenvolvimento e papel das famílias); abordagens sociais (atitudes e estereótipos); abordagens socioculturais (teorias sócio estruturais); abordagens feministas (violência masculina para controlar e limitar a independência das mulheres).

Quanto às soluções, são inúmeras as ações e iniciativas, quer a nível nacional, quer internacional, implementadas com o objetivo de fazer frente a este flagelo. No entanto, este persiste como uma questão pública preocupante, como evidenciado pelos diversos dados estatísticos existentes. Conforme adiantam Rittel e Webber (1973), esta incapacidade relaciona-se com a inexistência de soluções enumeráveis para lidar com estas questões, e cada “*one-shot operation*” é empreendida numa base de tentativa-erro, em que cada tentativa conta efetivamente. Tudo isto faz com que não se consigam prever os resultados a obter, alcançando-se com estas medidas apenas uma franja específica da população, por um período limitado (Rittel e Webber, 1973).

Rittel e Webber (1973) postulam ainda que as consequências das soluções encontradas para estes problemas não podem ser avaliadas até que todas as repercussões sejam consideradas. Deste modo, quando falamos em casos de violência doméstica identificamos uma série de atores que poderão ser afetados, os quais vão muito além da vítima direta e do agressor. Estas repercussões, intencionais ou não, verificam-se a vários níveis: individual (filhos); familiar (estruturas patriarcais); comunidade (atitudes e estereótipos quanto ao género) (Our Watch, 2013).

Para Mulayim, *et al.*, (2017), o desenvolvimento de uma série de intervenções por parte dos vários setores da sociedade fica a dever-se à inexistência de uma solução definitiva para este fenómeno. Estas medidas poderão ter efeitos desconhecidos, podendo, em última análise, mudar a natureza do problema e impossibilitar em definitivo a descoberta de uma solução completa. De acordo com os mesmos autores, uma resolução eficaz para este problema

complexo exigirá uma miríade de intervenções dos vários níveis da sociedade, exigindo-se a administração de ações coordenadas pelas diversas partes interessadas (organizações governamentais e não governamentais) (Mulayim, *et al.*, 2017).

Em jeito de conclusão, a violência doméstica tem vindo a ser concetualizada de acordo com vários quadros teóricos (psicológicos, legais, sociológicos, feministas) e dentro dos vários níveis de uma sociedade complexa (indivíduo, relação, família, comunidade). Para Rittel e Webber (1973), a existência de toda esta complexidade combinada com a incapacidade para adotar soluções que possam ser apelidadas de seguras conduzem a que qualquer escolha por uma solução “correta” seja arbitrária.

Para se poder resolver com sucesso o fenómeno da violência doméstica, a abordagem a adotar precisa de ser ampla, inovadora, flexível e envolver intervenções dos vários níveis da sociedade. Por último, todas as soluções devem ser criticamente avaliadas quanto à sua eficácia, sempre com o objetivo final de alcançar a igualdade social e económica entre homens e mulheres.

CAPÍTULO II

DA TEORIA À PRÁTICA: A CRITICIDADE DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO PORTUGAL DE HOJE

2.1. INTRODUÇÃO

O início do ano de 2019 tem sido intensamente marcado por um grande alarme social em torno das questões da violência doméstica. Se fizermos uma pequena experiência, e assistirmos a um noticiário televisivo do início ao fim, ou lermos um jornal da primeira à última página, dificilmente vamos terminá-los sem que surjam notícias relacionadas com esta temática.

A par de toda esta profusão noticiosa⁵, e possivelmente por causa dela, tem-se verificado um enorme aumento da contestação social. Esta forte contestação tem procurado condenar a prática deste ilícito, demonstrando que a sociedade em geral deverá ser intolerante a estas práticas, devendo para tal denunciar todas as situações que cheguem ao seu conhecimento. Tem assim existido uma forte mobilização coletiva nacional que procura dar voz a predicados que se relacionam com o princípio da igualdade de género e a defesa dos direitos humanos, tudo em prol da redução dos números ligados à violência doméstica.

Todos estes fatores envolvem o fenómeno numa espiral de grande criticidade, a qual sobe de tom em virtude de todas as vicissitudes que estão associadas ao mesmo⁶. Isto faz com que se procure a todo o custo encontrar outros culpados para além dos próprios agressores. Nesta senda, repetem-se as críticas ao trabalho que é desenvolvido pelos vários atores, públicos e privados, com responsabilidades no combate da violência doméstica, onde obviamente se inclui a PSP.

Com o presente capítulo pretendemos em primeiro lugar aferir, através de dois indicadores, a criticidade que efetivamente pende sobre a violência doméstica atualmente. De seguida procurámos perceber, mediante duas fontes distintas, aquelas que são as principais críticas dirigidas ao trabalho desenvolvido pelas FS neste campo.

⁵ A publicação de notícias relacionadas com a violência doméstica não deverá ser levada a cabo de ânimo leve, devendo haver o máximo de cuidado na forma como as mesmas são redigidas e enquadradas. Por exemplo, não deverão ser usadas considerações que possam constituir de algum modo uma motivação para potenciais agressores ou por outro lado, uma desmotivação que leve as vítimas a não pedirem ajuda.

⁶ Dificuldades na sua definição, causas diversas, inexistência de soluções fiáveis, etc.

2.2. INDICADORES DE CRITICIDADE

2.2.1. NÚMERO DE FEMICÍDIOS

Os primeiros meses do presente ano têm sido fortemente marcados pelo alarmante número de feticídios⁷ decorrentes do crime de violência doméstica. Só nos primeiros três meses contam-se cerca de metade do número de homicídios por violência doméstica que ocorreram no ano de 2018, o que leva a antever um ano de 2019 ainda mais sangrento que os anteriores.

Este tem sido, indubitavelmente, um dos principais motivos para o (re)surgimento de toda a contestação antes referida. Para tal, procurámos traçar graficamente a evolução do número de feticídios ao longo dos últimos anos, mais precisamente desde o ano de 2004, para assim percebermos a sua tendência (ver Gráfico 1). Os valores apresentados resultam de dados disponibilizados pelo Observatório de Mulheres Assassinadas da União de Mulheres Alternativa e Resposta (UMAR). Estes dados são obtidos de forma indireta, maioritariamente através dos órgãos de comunicação social (OCS).

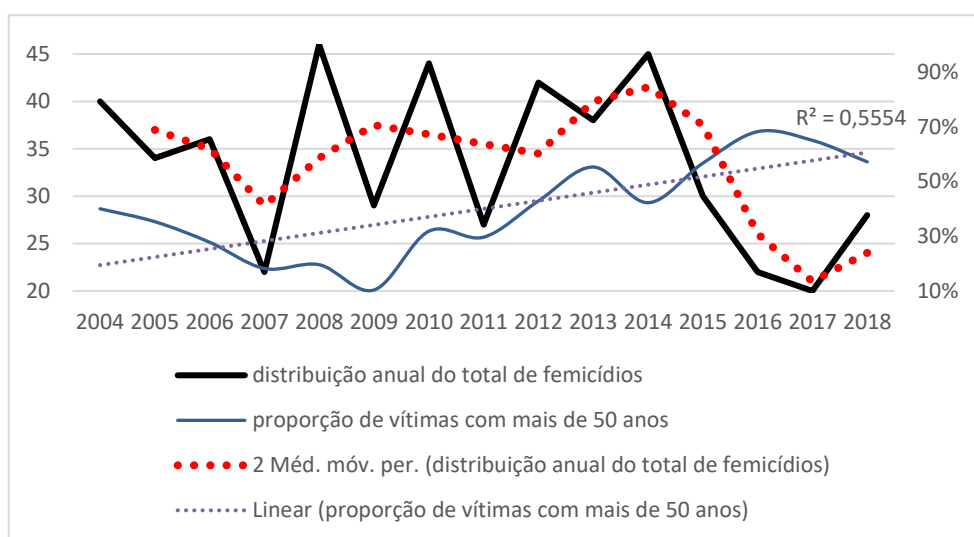


Gráfico 1: Número de feticídios 2004-2018 e proporção de vítimas com mais de 50 anos.

Fonte: UMAR.

Como se pode verificar, a linha que representa a distribuição anual do total de feticídios apresenta valores marcadamente diferentes. Verificou-se inicialmente uma tendência decrescente de 2004 a 2007, registando-se um ligeiro aumento no ano de 2006. De seguida

⁷ Termo utilizado pela primeira vez por Diana Russel para designar a morte das mulheres pelo simples facto de serem mulheres. Trata-se de violência de género contra as mulheres e na sua expressão mais dramatizada e fatal. Para uma clarificação conceptual dos diferentes tipos de violência exercida sobre as mulheres, ver Artigo 3.º da Convenção de Istambul.

surgiu em 2008 um pico no número de femicídios, ano em que foram contabilizadas 46 vítimas. Até 2014, as ocorrências foram bastante irregulares, verificando-se uma série de consecutivos aumentos e diminuições no número de femicídios. A partir de 2014 denotou-se uma estabilização com tendência decrescente, alcançando-se em 2017 o valor mínimo registado em toda a série, ou seja, vinte femicídios. No entanto, e são estes os valores que suscitam maior preocupação, e que por isso têm vindo a adensar a criticidade do fenómeno, de 2017 para 2018, o número de femicídios tem registado uma tendência crescente, que se conjectura que irá acontecer em 2019.

Se nos focarmos no traço que representa a média móvel, esta constatação é também ela evidente, verificando-se uma inversão na tendência que a reta se encontrava a descrever até ao ano de 2017, momento a partir do qual começou a delinear um percurso crescente. A curva da média móvel é, ela própria, expressiva quanto à natureza sinuosa da violência doméstica mais grave: a que conduz à morte da vítima.

Por último, importa referir um aspeto importante relativamente a estas vítimas, o qual poderá indicar uma mutação no perfil das vítimas mais afetadas por este crime. Com efeito, verifica-se que a proporção anual de vítimas com idade superior a 50 anos tem vindo a aumentar consideravelmente desde 2009, ano em que se registaram um total de três vítimas dentro dessa faixa etária. A tendência para o período analisado (2004-2018) é a de um crescimento linear ($R^2 = 0,5554$), ilustrando uma regressão linear que tem uma correspondência dramática na realidade social. Estes dados poderão sugerir uma alteração no nível de risco que este grupo etário constitui, podendo e devendo surgir alterações que procurem garantir de forma mais incisiva a proteção destas vítimas, porventura ainda mais fragilizadas pela idade.

2.2.2. PARTICIPAÇÕES COMUNICADAS ÀS FORÇAS DE SEGURANÇA

Outro indicador que importa abordar no âmbito da presente análise diz respeito ao número de participações por violência doméstica comunicadas às FS, neste caso PSP e GNR. Para tal socorremo-nos dos dados contantes dos relatórios anuais de monitorização da SGMAI e dos RASI respeitantes aos anos de 2017 e 2018.

Como se pode observar através da consulta do Gráfico 2, existiu uma tendência claramente crescente entre os anos de 2004 (15 541) e 2010 (29 726). Em 2010 esta tendência inverteu-se, registando-se uma diminuição do número de participações até ao ano de 2012 (22 247).

A partir daí, os valores têm-se mantido com poucas flutuações, que é o mesmo que dizer que se têm conservado praticamente constantes. De 2013 a 2018 a média tem sido de 26 913 participações anuais.

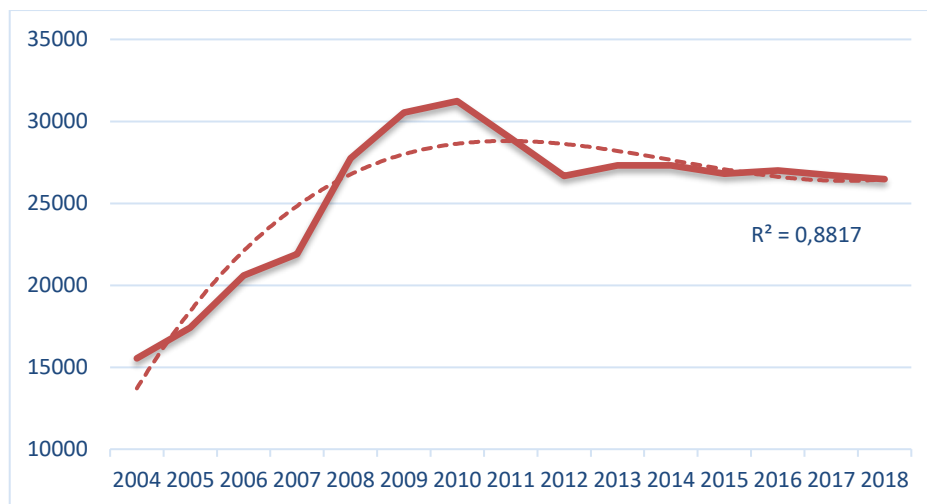


Gráfico 2: Número de participações por violência doméstica comunicadas à PSP e GNR.

Fonte: DGAI (2010a; 2011a; 2012; 2015; 2016; 2017; 2018).

Se olharmos de forma objetiva para os dados das participações registadas pelas FS nos últimos anos, somos levados a concluir que se registaram dois ciclos distintos nos últimos 15 anos. Um primeiro ciclo, de crescimento muito acentuado do número de participações, entre 2004 e 2010; um segundo ciclo de estabilização, com ligeira diminuição do número de participações.

No entanto, a leitura dos dados relativos a este indicador não pode ser levada a cabo da mesma forma que os do indicador anterior. Se, por um lado, o número de femicídios é totalmente conhecido, ou seja, não existirão à partida casos de mulheres assassinadas que não sejam do nosso conhecimento, por outro, o número de participações conhecidas está longe de corresponder à realidade. Isto acontece, pois, a violência doméstica continua a ser dos crimes com maiores índices de cifras negras⁸. Assim, torna-se impossível perceber se o número de casos de violência doméstica tem, de facto, o comportamento observável no Gráfico 2.

Na nossa opinião, esta tendência para uma estabilização deve ser registada com alguma reserva. Vivemos numa sociedade em que todos temos consciência da possibilidade de

⁸ Diferença entre a criminalidade real ocorrida, e o conjunto da criminalidade que é conhecida pelo sistema judiciário.

denunciar crimes públicos, mas em que muitos continuam a olhar para a violência doméstica como uma questão social e familiar, abstendo-se de denunciar os casos que chegam ao seu conhecimento. Também as vítimas continuam a remeter-se ao silêncio, por vergonha, medo, culpabilização, o que nos dias de hoje, com toda a informação e apoios existentes já não deveria acontecer.

2.3. PRINCIPAIS CRÍTICAS APONTADAS AO TRABALHO DESENVOLVIDO PELAS FORÇAS DE SEGURANÇA NO ÂMBITO DA VIOLENCIA DOMÉSTICA

2.3.1. PELOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Os dados anteriormente analisados levam-nos a concluir que atravessamos efetivamente um período conturbado no que diz respeito à violência doméstica, revestindo-se de extrema importância a adoção de medidas eficazes que combatam este flagelo. Um dos pontos que estas medidas deverão abranger relaciona-se com a parte cívica da comunidade, sendo fundamental envidar esforços para que esta se torne cada vez mais conscienciosa quanto aos problemas do outro, passando a agir ao invés de ficar calada. Como não poderia deixar de ser, o papel dos OCS neste campo é imensamente importante, sendo eles o principal, e às vezes único veículo de informação direto no dia a dia da generalidade dos cidadãos.

Com o início deste ano tem-se verificado, por parte dos OCS, uma produção noticiosa que, para além de se deter sobre a cobertura dos eventos relacionados com a violência doméstica, tem também tomado parte ativa na denúncia que é dirigida ao trabalho desenvolvido pelas entidades com responsabilidades na luta contra este fenómeno. Numa altura em que o escrutínio deste trabalho é máximo, têm surgido várias notícias que de algum modo demonstram algumas das suas fragilidades. E, como é lógico, o trabalho que as FS desenvolvem não é exceção. Apesar dos evidentes avanços que as polícias têm registado na luta contra a violência doméstica e proteção das vítimas, pontualmente ainda surgem críticas, as quais se dirigem principalmente à capacidade de intervenção dos organismos policiais, e às medidas que são desencadeadas para a proteção das vítimas.

Deste modo, pretendemos com o presente capítulo analisar algumas dessas notícias, de modo a perceber aquelas que são as principais fragilidades encontradas no trabalho que é desenvolvido pelas FS, e em particular pela PSP. Para tal, procedemos à análise de um total

de oito notícias publicadas em três jornais nacionais, o Expresso, Diário de Notícias e Público⁹. A grelha de análise destas notícias consta do Apêndice A.

Atentando em primeiro lugar nos títulos das notícias, verifica-se a utilização de um léxico que coloca profundamente em causa a atuação das FS. O emprego de afirmações como, “Polícias e procuradores falharam” (Henriques, 2018), “Ministério Público e polícias acusados” (Neves, 2019), “Maioria das vítimas mortais de violência doméstica tinha apresentado queixa” (Reis, 2019) são demonstrativos de um grande pendor acusatório.

No que diz respeito às críticas apontadas, estas prendem-se fundamentalmente com falhas detetadas na condução dos processos de violência doméstica, desde a participação da ocorrência até à investigação criminal. Optámos por dividir as fragilidades apontadas nestas notícias em seis grandes grupos, a saber: falhas na proteção das vítimas, necessidade de mais e melhor formação, falta de cooperação com outras entidades, falta de compreensão face ao fenómeno, falhas na proteção das crianças envolvidas e falha na recolha imediata de meios de prova, tendo registado na Tabela 3 alguns conteúdos demonstrativos destas fragilidades.

Tabela 3: Principais fragilidades encontradas nas notícias analisadas.

Grupos	
Falhas na proteção das vítimas	“Todas as entidades falharam na proteção de Angelina...” (Henriques, 2018) “Os peritos avaliaram o homicídio e concluíram que as autoridades não fizeram o que deviam.” (Neves, 2019)
Necessidade de mais e melhor formação	“...é preciso reforçar a formação especializada dos vários profissionais que intervêm nestes casos, nomeadamente forças de segurança...” (Flor, 2019) “A formação para a compreensão e a operacionalização têm que estar necessariamente ligadas.” (Faria, 2019)
Falta de cooperação com outras entidades	“...a Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica (...) ainda não atingiu a sua missão de propiciar uma cooperação verdadeiramente efetiva entre todos os parceiros relevantes.” (Flor, 2019) “Continuamos com esse problema da descoordenação (...) é necessário garantir aos profissionais das várias áreas, particularmente das forças de segurança (...) o acesso rápido e ágil ao contributo de outros saberes...” (Faria, 2019)
Falta de compreensão face ao fenómeno	“Através da análise da morte de uma mulher ocorrida no ano passado, António Castanho mostrou que há falta de compreensão do fenómeno e que, por exemplo, mensagens que mostram uma tentativa de controlo não são entendidas como tal.” (Reis, 2019).

⁹ As notícias analisadas dizem respeito ao período compreendido entre 19 de dezembro de 2018 e 15 de março de 2019.

Falhas na proteção das crianças envolvidas	<p>“...e até a sua filha de sete anos esteve em risco. Tudo falhou...” (Henriques, 2018)</p> <p>“...nem a PSP nem o MP tomaram qualquer iniciativa para que fossem desencadeados os procedimentos adequados para a segurança e a proteção da criança” (Neves, 2019)</p>
Falhas na recolha imediata de meios de prova	<p>“As autoridades tiveram quase três meses para o interrogar e constituir arguido mas isso não aconteceu, sabe o DN de fonte policial.” (Henriques & Marcelino, 2019)</p> <p>“A PSP, que chegou a atribuir o estatuto da vítima (...) e classificou o caso de “risco elevado”, no entanto não terá seguido os procedimentos previstos neste tipo de situações, nomeadamente a recolha de provas e de testemunhos que permitissem sustentar as alegações...” (Henriques & Marcelino, 2019)</p>

2.3.2. PELA EQUIPA DE ANÁLISE RETROSPECTIVA DE HOMICÍDIO EM VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Iremos desenvolver um esforço em tudo semelhante ao empreendido na secção anterior, concentrando-nos sobre o trabalho desenvolvido pela EARHVD, mais especificamente sobre um dos relatórios elaborados por esta equipa.

Mas antes, importa perceber como se processa o seu trabalho. Como o próprio nome indica, a EARHVD tem por missão analisar, de forma retrospectiva, situações de homicídio em contexto de violência doméstica que já tenham sido objeto de decisão judicial transitada em julgado ou de decisão de arquivamento ou não pronúncia (Art.º 4.º-A, n.º 1 da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro).

Segundo o n.º 4 do artigo acima mencionado, a análise dos casos compreende exclusivamente o escrutínio da documentação constante do processo judicial, da documentação técnica das entidades representadas na equipa, dos depoimentos prestados pelos técnicos que acompanham o caso e demais documentação de natureza técnica considerada relevante.

Com esta análise, pretende-se, em cada caso, a operacionalização de um diagnóstico técnico-científico da utilização, rejeição ou alheamento das respostas sociais de prevenção da violência doméstica e da proteção das suas vítimas e, num segundo momento, a elaboração de recomendações, com vista à implementação de novas metodologias preventivas eficazes na prevenção do fenómeno e na proteção das vítimas (Portaria n.º 280/2016, de 26 de outubro).

O art.º 4.º da Portaria 280/2016 define a constituição desta equipa, sendo a mesma composta por um Coordenador¹⁰ e por uma Unidade de Análise e Estudos de Casos. Esta unidade é constituída, de acordo com o art.º 7.º da portaria em análise, por seis membros permanentes¹¹, e por um membro não permanente, neste caso um representante da FS territorialmente competente na área em que tenha ocorrido o facto.

O trabalho desenvolvido pela EARHVD é extremamente importante, pois prossegue uma análise transversal aos procedimentos adotados por todas as entidades, públicas ou privadas, que tiveram intervenção nos casos sob apreciação. Desta análise poderão ser identificados erros que, de forma mais ou menos preponderante, conduziram a uma situação de homicídio em contexto de violência doméstica, erros esses que deverão ser corrigidos para que não se voltem a repetir.

Esta equipa conta, desde a sua formação, com a produção de cinco relatórios, os quais identificam vários pontos negativos na atuação dos diversos atores responsáveis, emitindo conclusões e recomendações para que todas as entidades implicadas possam melhorar o trabalho que desenvolvem no âmbito da violência doméstica.

Destes cinco relatórios, apenas um se refere a um caso em que as denúncias foram apresentadas junto da PSP. E é precisamente sobre esse relatório que nos iremos debruçar, objetivando proceder a uma análise do mesmo. Esta análise terá como principal objetivo perceber alguns dos erros que se podem verificar, e que no caso em concreto se verificaram, aquando do recebimento de denúncias por violência doméstica.

Na análise deste acontecimento, a EARHVD foi constituída pelos seus membros permanentes e por um membro não permanente, neste caso um representante da PSP, força de segurança territorialmente competente na área em que ocorreram os factos.

Este relatório possui como principais objetivos a sistematização da informação recolhida, de modo a obter um melhor conhecimento da realidade, onde se incluem as respostas das entidades/organizações e o apoio prestado à vítima e agressor, permitindo a extração de

¹⁰ Um magistrado do MP, nomeado por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da administração interna, justiça, da cidadania e da igualdade de género, da segurança social e da saúde (art.º 5.º, n.º 1 da Portaria n.º 280/2016, de 26 de outubro).

¹¹ Um representante do MP, um representante designado pelo Ministério da Justiça, um representante designado pelo Ministério da Saúde, um representante designado pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, um representante da SGMAI e um representante do organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género (art.º 7.º, n.º 1 da Portaria 280/2016, de 26 de outubro).

ensinamentos a partir do caso em específico, para que assim se evitem, no futuro, acontecimentos semelhantes.

Ao longo do relatório é preservado o anonimato de todos os intervenientes. A título de exemplo, a vítima do homicídio em questão é designada por “A”, e o agressor por “B”. “A” e “B” eram ex-companheiros.

Este relatório encontra-se dividido em nove partes: identificação do caso; documentação obtida e analisada; caracterização dos/as intervenientes; informação recolhida; esclarecimentos prestados pelas entidades envolvidas; cronologia do caso; análise; conclusões; recomendações.

No que concerne à presente abordagem, focámos a nossa atenção nos problemas apontados à atuação da PSP, e

nas recomendações emitidas para fazer face a esses mesmos problemas, pontos que se encontram em destaque na caixa de texto.

Análise do Relatório Final – Dossiê nº 1/2018-AC

Principais problemas encontrados na atuação da PSP:

- A denúncia apresentada pela vítima foi enquadrada no crime de ofensa à integridade física voluntária simples;
- Devido ao errado enquadramento da situação, não houve encaminhamento da vítima para outras estruturas locais de apoio, nem lhe foi atribuído o estatuto da vítima;
- Posteriormente, o MP reclassificou a denúncia como sendo uma situação de violência doméstica, tendo procedido ao reenvio do processo à PSP para organização do respetivo inquérito e elaboração da ficha RVD. Da avaliação do risco resultou a classificação de elevado, tendo sido implementada apenas, de entre todas as medidas possíveis, o estabelecimento de contactos periódicos com a vítima;
- A reavaliação do nível de risco, que deveria ocorrer no prazo de 3 a 7 dias, foi definida para ocorrer no prazo de 30 dias;
- “A” tinha uma filha de 7 anos, a qual foi mencionada várias vezes nas denúncias apresentadas, tendo presenciado algumas das situações violentas denunciadas. No entanto, a mesma nunca foi referenciada às estruturas responsáveis, nomeadamente à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ) da área da sua residência.

Principais recomendações:

- Ao MP e OPC: em todas as situações de violência doméstica deverão averiguar se existem crianças envolvidas, procedendo-se à avaliação do risco que correm, e adotando-se as adequadas medidas de segurança, não olvidando a comunicação à CPCJ.
- À Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG): capacitação inicial e contínua dos profissionais, para a intervenção em situações de violência contra as mulheres e de violência doméstica.

CAPÍTULO III

A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E O ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

3.1. MISSÃO DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

De acordo com o art.º 1.º, n.º 1, da Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, a PSP é uma FS, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e autónoma do ponto de vista administrativo.

A sua missão encontra-se constitucionalmente prevista no art.º 272.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), assumindo a seguinte tríade: assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e proteger os direitos dos cidadãos.

Segundo Quiar (2001), esta FS representa um serviço do Estado, inserido na Administração Pública, com a finalidade de servir o cidadão. O cidadão, na perspetiva de cliente externo, representa “o centro da atividade policial” (Clemente, 2010, p. 141), havendo uma preocupação constante por parte da PSP em prestar-lhe um serviço de qualidade.

Nesta perspetiva, a PSP compromete-se a aprofundar “o processo de modernização dos serviços prestados ao cidadão, através da otimização dos meios e da simplificação e desmaterialização dos procedimentos, privilegiando a proximidade e potenciando a inovação e a comunicação assertiva, centralizando sempre a ação policial na segurança dos cidadãos” (PSP, 2017, p. 13).

3.2. ALGUMAS MEDIDAS IMPORTANTES NESTE ÂMBITO

As FS são frequentemente as primeiras instâncias de contacto procuradas pelas vítimas, pelo que, uma intervenção negativa poderá desmoralizá-las, reforçando sentimentos de isolamento, desespero e angústia, criando-se barreiras à procura de ajuda (Logan, Shannon & Walker, 2006). A resposta fornecida pelos profissionais das FS é de crucial importância, podendo, nomeadamente, salvar a vida da vítima, garantir a sua segurança, transmitir mensagens relevantes sobre a intolerância face à violência, reforçar a iniciativa de denunciar a situação e requerer apoio (DGAI, 2013). A qualidade do primeiro contacto é assim essencial, podendo influenciar positivamente a recuperação da vítima, e garantir que esta recorre novamente a um sistema de apoio formal quando dele necessite.

Como resposta a estas necessidades, vários têm sido os esforços empreendidos por parte das FS, e em particular da PSP, para melhorar o atendimento prestado às vítimas de violência doméstica. De seguida apresentamos um pequeno sumário de algumas dessas medidas.

- No ano de 1998, o Ministério da Administração Interna (MAI) emitiu dois despachos que se assumiram como marcos no percurso que tem vindo a ser delineado por este Ministério neste campo. O Despacho n.º 15/98, de 9 de março veio consagrar que o atendimento a mulheres vítimas de violência fosse desenvolvido preferencialmente por agentes do sexo feminino, e que esse atendimento deveria ser assegurado nas melhores condições de privacidade possível, passando as instalações policiais com funções de atendimento ao público construídas após 1998, a dispor de uma sala exclusivamente dedicada ao atendimento das vítimas de crime, as designadas salas de atendimento à vítima. Por sua vez, o Despacho n.º 16/98, de 9 de março, determinou o desenrolar de procedimentos com vista à notação estatística autónoma da violência doméstica, sendo dessa forma possível a obtenção de uma série de indicadores estatísticos que permitiram uma melhor e mais abrangente compreensão do fenómeno.
- No ano de 1999, com a operacionalização destas e de outras medidas em mente, foi criada a equipa de missão INOVAR através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/99, de 8 de fevereiro. Este projeto foi implementado pelo MAI, e teve um grande impacto na atuação das FS – PSP e Guarda Nacional Republicana (GNR). Com ele foram implementadas uma série de medidas¹², todas elas com vista à integração de uma nova ação das polícias para um apoio apropriado às vítimas de crime em geral, e a proteção especial dos grupos de risco, onde se inclui, logicamente, uma proteção adequada às mulheres vítimas de maus tratos (Gonçalves, 2007).
- Todas estas medidas surgiram enquanto antecâmara para a formação daquelas que são hoje as estruturas especializadas existentes na PSP no domínio da violência doméstica. Desde 2006 existem meios qualificados afetos à prevenção, combate e acompanhamento das situações de violência doméstica (SGMAI, 2017). Referimo-nos às Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV), e às Equipas Especiais de Violência

¹² De entre as medidas implementadas pelo projeto INOVAR destacam-se, de acordo com Dias (2004): a conceção de um indicador estatístico nacional de violência doméstica (passa a existir um registo autónomo do crime de violência doméstica por parte das FS, que até então era registado como ofensas corporais); implantação de salas de atendimento à vítima; atendimento especializado por agentes do sexo feminino; produção de um manual de atendimento às vítimas, com o objetivo de uniformizar comportamentos por parte dos elementos policiais que procedem ao atendimento das vítimas; qualificação e especialização no quadro do policiamento de proximidade.

Doméstica (EEVD), ambas criadas no contexto do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), atualmente designado por Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP). Este modelo de policiamento foi implementado através da Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio da Direção Nacional da PSP (DNPSP), a qual, de entre outras medidas, contemplou a criação de mecanismos aptos para prevenir o crime de violência doméstica.

Weisburd e Eck (2004) referem que este programa prevê o emprego de táticas policiais que intervenham sobre a perceção do risco, apostando na visibilidade e na acessibilidade da polícia aos cidadãos, como forma de reduzir o sentimento de insegurança. Surgiu um policiamento orientado para a proteção dos cidadãos, o qual, nas palavras de Elias (2018), “pretendeu garantir a afetação em permanência de equipas de proximidade a setores de policiamento (...) [procurando] um melhor conhecimento dos problemas dos cidadãos residentes e contacto com as entidades competentes para a sua resolução” (p. 132). O enfoque destes profissionais direciona-se particularmente para as pessoas consideradas mais vulneráveis, como as crianças, adolescentes, idosos e vítimas de crimes.

As EPAV possuem então um papel fulcral na prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação (Quaresma, 2012). As EEVD são responsáveis especificamente pela investigação criminal destes casos, funcionando geralmente ao nível das esquadras de investigação criminal ou nas brigadas de investigação criminal dos vários Comandos e Divisões Policiais (SGMAI, 2017).

Em termos numéricos, e reportando-nos a dados disponibilizados pela DGAI (2019), a PSP dispunha, no final do ano de 2018, de 554 elementos (461 homens e 93 mulheres), com responsabilidade específica no âmbito da violência doméstica. Destes, 458 (389 homens e 69 mulheres), encontravam-se afetos em exclusivo às EPAV, e 96 (72 homens e 24 mulheres) encontravam-se afetos às EEVD.

De acordo com a DGAI (2013), “o atendimento às vítimas de crimes com repercussões traumáticas como a violência doméstica, é assegurado preferencialmente por elementos das EPAV ou por elementos com formação específica” (p. 83). Mais à frente voltaremos a este ponto, para percebermos se é efetivamente esta a realidade que se vive no âmbito do atendimento às vítimas de violência doméstica.

- Também no ano de 2006, resultante do trabalho desenvolvido por um grupo constituído por elementos da área da segurança interna e da justiça, na decorrência do II Plano Nacional contra a Violência Doméstica (PNCVD), as FS passaram a registar as ocorrências de violência doméstica através do Auto de Notícia/Denúncia padrão para a violência doméstica (e respetivo Anexo A – Avaliação de Risco), procedimento que se mantém até aos dias de hoje (Quaresma, 2012). Este Auto padronizado foi revisto em 2008 no âmbito do III PNCVD, tendo sido introduzidas algumas alterações, com vista à otimização da qualidade da informação reunida (DGAI, 2013).
- Em 2008, com a publicação da Portaria n.º 1593/2007, de 17 de dezembro, criou-se o Sistema de Queixa Eletrónica, sendo possível participar uma situação de violência doméstica, ou qualquer outro crime semi-público ou público por via eletrónica. Para as vítimas a que falte a coragem para se dirigirem às instâncias formais e denunciarem a situação de violência em que vivem, esta poderá revelar-se uma solução eficaz, através da qual poderão dar início ao processo criminal.
- De alguns anos a esta parte têm sido desenvolvidos instrumentos técnico-policiais de apoio à intervenção no crime de violência doméstica, mormente através da plataforma na *intranet* da DGAI/MAI que contempla, entre outras informações e funcionalidades, uma aplicação dinâmica para a conceção de planos de segurança com as vítimas, bem como um guia com os recursos de apoio às vítimas (DGAI, 2011a).
- No ano de 2013, resultante do trabalho desenvolvido em parceria por profissionais da DGAI, da GNR e da PSP, surgiu o Manual do Policiamento da Violência Doméstica, assumindo-se como um instrumento técnico-policial criado especificamente para a realidade portuguesa neste âmbito. Este manual pretendeu, de acordo com a DGAI (2013), estabelecer “a ponte necessária entre os que estudam e os que metem mãos à obra no policiamento da violência doméstica” (p. 4), almejando dar resposta àquelas que são as necessidades sentidas pelos elementos que no seu dia a dia contactam com os casos de violência doméstica (DGAI, 2013). Este documento é composto por cinco partes, de entre elas uma dedicada à temática da intervenção policial, da qual nos iremos socorrer pontualmente no que resta do presente trabalho, uma referente às questões da proteção policial e prevenção da revitimização, e outra que dá conta dos instrumentos de apoio à atividade policial, também ela bastante relevante para a presente dissertação.

- A 1 de novembro de 2014 passa a ser obrigatório o preenchimento da Ficha de Avaliação de Risco em situação de Violência Doméstica (ficha RVD) em cada ocorrência conectada com este crime¹³. De acordo com Castanho e Quaresma (2014), esta ficha é um instrumento prático e “consistente para profissionais das forças de segurança, que pretende apoiar, especificamente, a avaliação do nível atual de risco de homicídio e de ofensas graves à integridade física da vítima, bem como auxiliar (...) a dinâmica deste fenómeno” (p. 11).
- A Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, em alteração à Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, através do seu art.º 27.º-A, veio introduzir no sistema de proteção das vítimas de violência doméstica o designado PIS. Este plano consiste, segundo a DGAI (2013), no “fornecimento de orientações de proteção pessoal a definir com cada vítima (...) contendo orientações e sugestões, de modo a promover a sua segurança, tratando-se de um instrumento técnico-policial complementar a outros já existentes” (p. 51).
- Refira-se ainda que em 2016 a SGMAI, em articulação com as FS, propôs a criação do Programa Especial de Policiamento da Violência Doméstica, tendo o mesmo sido aprovado. “Este Programa tem como objetivo congrega as diversas medidas, iniciativas e projetos do MAI neste domínio, procurando-se valorizar e reforçar todo o trabalho que vem sendo realizado nesta área, nomeadamente pelas FS e pelo grupo intra-MAI” (SGMAI, 2017, p. 13).

3.3. POSTURA A ADOTAR DURANTE O ATENDIMENTO

O atendimento prestado às vítimas de violência doméstica deverá obedecer a determinados parâmetros que asseverem um serviço de qualidade e incutam na vítima um sentimento de confiança relativamente à atuação da polícia. Esta necessidade torna-se ainda mais premente considerando que as vítimas de violência doméstica, na grande maioria das vezes, procuram as autoridades em manifesta situação de crise, fazendo com que devam ser atendidas de uma forma especial, tanto no respeitante aos espaços físicos, como quanto à comunicação utilizada durante o atendimento.

¹³ Este procedimento surgiu pela primeira vez nas forças policiais no ano de 2006, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 21/2005, de 28 de janeiro, realizando-se somente nos casos de maior gravidade (Quaresma, 2012).

Assim sendo, quem proceder ao atendimento da vítima deverá, segundo Manita, *et al.* (2009), “adoptar uma atitude positiva, empática e adequada, deverá tranquilizar a vítima e validar as suas tomadas de decisão, sem subestimar nem banalizar os factos relatados” (p. 44). A DGAI (2013) considera de extraordinária importância as competências e sensibilidade do interlocutor policial, nomeadamente, “a empatia, ausência de julgamentos e a consciência das dificuldades inerentes em relembrar pormenores devido à situação fragilizada em que [a vítima] se encontra” (p. 67).

Torna-se assim essencial que os elementos da PSP que prestam este tipo de funções, recebam formação adequada, de modo a estarem sensibilizados para estes preceitos. A preparação dos elementos de primeira linha, conforme avança Quaresma (2012), “surgiu como fator associado aos casos que resultaram em acusação, o que vem corroborar a importância de apostar na formação destes elementos” (p. 149).

Com todas estas necessidades em mente, consta do Manual de Policiamento da Violência Doméstica uma lista de cuidados que devem ser tidos em conta aquando do atendimento de vítimas de violência doméstica (DGAI, 2013). Esta lista pode ser consultada através da Tabela 13 do Anexo B do presente trabalho.

3.4. ESPAÇOS DESTINADOS AO ATENDIMENTO

Como já vimos, reveste-se de extrema importância o modo como decorre o atendimento prestado às vítimas de violência doméstica. Se por um lado, é fundamental que os elementos policiais responsáveis por esse atendimento detenham uma série de atributos que garantam a disponibilização de um serviço de referência, também é de significativa importância os espaços onde esse serviço se desenvolve. “A existência de condições que garantam a privacidade, o conforto e a segurança são elementos fundamentais para facilitar o estabelecimento de uma relação adequada com a vítima” (DGAI, 2013, p. 50).

Quando uma vítima de violência doméstica se desloca a uma esquadra da PSP para denunciar o crime de que foi alvo poderá ser encaminhada para um de dois espaços distintos, a fim de efetivar a denúncia. Poderá, por um lado, ser encaminhada para o gabinete do graduado de serviço, o que, de acordo com Durão (2013), acontece na esmagadora maioria das situações, ou, por outro, para a sala de atendimento à vítima, nos casos em que a subunidade em causa disponha de tais instalações.

Deste modo, nos pontos que se seguem iremos fazer uma abordagem a ambos os espaços, fazendo referência a uma série de aspetos que os mesmos devem contemplar.

3.4.1. SALA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

As esquadras, ou subunidades operacionais, em virtude das suas competências, podem ser divididas em subunidades de competência territorial ou de competência específica. Sem esquecer o trabalho fundamental que é desempenhado pelas esquadras de competência específica, é para as esquadras de competência territorial que o cidadão se dirige para exercer o seu direito de queixa (art.º 266.º do CPP), noticiar algo ou simplesmente para pedir informações, merecendo por isso maior destaque no âmbito da presente dissertação.

De entre os vários serviços que se desenvolvem no seio das esquadras de competência territorial, existe a figura do graduado de serviço. Este tem como principais funções promover um atendimento personalizado aos cidadãos, prestando-lhe os esclarecimentos necessários, devendo ainda garantir a adequação dos procedimentos a cada situação com que se depare, quer no que respeita à elaboração do respetivo expediente, quer no âmbito do eventual encaminhamento da situação para outras instituições.

Quanto à sala onde o graduado de serviço procede ao atendimento dos cidadãos, e de acordo com o relatório que estabelece as Recomendações Técnicas para Instalações das Forças de Segurança (RTIFS), desenvolvido ao abrigo do Protocolo de Cooperação Técnica e Científica celebrado entre o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) e a Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos do MAI, esta encontra-se localizada na Área Operacional, “espaço da instalação policial que funciona 24 horas por dia, durante todos os dias do ano” (LNEC, 2008, p. 63). Segundo as recomendações que constam deste relatório, esta sala deverá comunicar com o átrio, garantindo a privacidade do utente ocasional, sem, no entanto, dificultar a visibilidade do graduado que se encontra a atender, não se recomendando a existência de uma porta e, devendo para o efeito ser utilizadas divisórias envidraçadas para salvaguardar o controlo visual sobre a zona de entrada da esquadra. Este relatório adianta, ainda, que a “mesa de atendimento deve ser desenhada, considerando a existência de livros e documentos necessários (...) bem como a utilização de monitores, telefone, entre outros equipamentos necessários a essa tarefa, sem que estes prejudiquem a visão recíproca entre quem atende e quem é atendido” (p. 64). O espaço previsto e respetiva área útil recomendadas para a sala do graduado de serviço é de 15 m² (LNEC, 2008).

O referido relatório sistematiza, ainda, um conjunto de intenções, cuja operacionalização se constata atualmente na generalidade das esquadras, das quais se destaca a “melhoria das condições de atendimento ao público, nomeadamente com acolhimento de equipamento diverso para utilização dos cidadãos (bancos, máquina de café, telefone público, televisão, quiosque multimédia e linha Internet, placard de afixação)” (LNEC, 2008, p. 8).

A DGAI (2013) alerta para a importância de o atendimento ser realizado em condições que respeitem a privacidade da vítima, ressaltando a necessidade de se verificar um completo isolamento acústico e visual, bem como a inexistência de interrupções. Para além disso, aspetos relacionados com o conforto e segurança no atendimento também devem ser considerados.

Por último, é fundamental que o gabinete disponha “de todos os equipamentos necessários à elaboração do expediente (...) da documentação essencial para apoiar o elemento policial no atendimento (...) e dos elementos/documentação de interesse para a vítima (contactos dos serviços de apoio a vítimas, folhetos informativos...)” (DGAI, 2013, p. 50). No Manual acima mencionado consta uma lista de requisitos mínimos e de requisitos recomendados a figurar nos espaços de atendimento, a qual se encontra exposta nas Tabelas 14 e 15 do Anexo C.

3.4.2. SALA DE ATENDIMENTO À VÍTIMA

O já referido Despacho n.º 15/98, de 9 de março, veio consagrar que as esquadras/postos com funções de atendimento ao público construídas/os depois do ano de 1998, teriam de possuir nas suas instalações uma sala de atendimento à vítima, também comumente designada de sala de apoio à vítima. Corroborando tal obrigatoriedade, o RASI referente ao ano de 2018 menciona que as esquadras mais recentes possuem salas de atendimento à vítima, enquanto que nas instalações mais antigas foram efetuadas adaptações, havendo, a 31 de dezembro de 2018 um total de 457 salas específicas de atendimento à vítima no universo de postos, esquadras, subunidades e unidades das FS (DGAI, 2019). Na PSP existem atualmente, de acordo com dados da SGMAI (2017), um total de 145 salas de atendimento à vítima espalhadas a nível nacional pelas áreas de intervenção da PSP. A existência destas infraestruturas constitui, caso se verifique efetivamente a sua utilização, um grande salto para a melhoria do atendimento que é prestado.

De acordo com o LNEC (2008), as salas de apoio à vítima integram a área policial das esquadras, e são espaços que se destinam à “permanência de cidadãos fragilizados física e psicologicamente por situações traumáticas da mais variada índole (...) devendo ser o mais humanizado possível, de modo a proporcionar a sensação de conforto e segurança” (p. 65). O mesmo relatório relata que estas salas deverão ter como principal objetivo a proteção da vítima, garantindo a máxima discrição quanto à sua presença na subunidade policial, recomendando que não disponha de fenestrações voltadas para o exterior das instalações. Quanto tal não for possível, deverá existir um sistema que não permita a visualização da rua para o interior da sala. (LNEC, 2008).

Em relação aos elementos que poderão desenvolver o atendimento às vítimas nestes espaços, constatamos a existência de uma dupla possibilidade. Por um lado, poderá o elemento que se encontra a desempenhar as funções de graduado de serviço fazer uso deste compartimento, abandonando o seu gabinete durante o período respeitante ao atendimento, e ficando o controlo dos acessos à esquadra exclusivamente sob a responsabilidade do sentinela¹⁴. Por outro, poderão ser os elementos pertencentes às EPAV a proceder ao atendimento nesta sala, a qual, no fundo se compreende como sendo o local de trabalho por excelência destas equipas, quando não se encontrem no exterior a efetuar outras diligências.

No entanto, conforme adianta Durão (2013), as salas de apoio à vítima, “na maioria dos casos praticamente não têm uso ou, pelo menos, o uso para o qual foram criadas” (p. 886). Segundo a mesma autora, as vítimas são por norma atendidas nos espaços de atendimento comum (gabinete do graduado de serviço), geralmente junto à receção da entrada das esquadras, local onde dificilmente conseguirão exprimir-se livremente, muito por força da exposição aos olhares de terceiros que eventualmente se encontrem a aguardar na sala de espera, ou devido à entrada e saída de polícias que por motivos de ordem profissional tenham de entrar no espaço onde está a decorrer o atendimento (Durão, 2013).

Convictos de que esta é uma medida de salutar, sê-lo-ia ainda mais se estivesse efetivamente a ser colocada em prática, através do uso destas salas para o propósito que levou à sua génese, pois, tal como avança Gonçalves (2007), muitas delas não foram sequer equipadas com os necessários meios informáticos para a formalização das denúncias, transformando-se, nas palavras de Durão (2013, p. 895) em verdadeiras “salas multi-usos”. Destarte, urge

¹⁴ Elemento que fica de guarda à porta de entrada da esquadra, efetuando uma primeira triagem dos visitantes e das situações que possam surgir.

confirmar se estes espaços se encontram efetivamente a ser usados no atendimento às vítimas, e se comportam todos os elementos necessários (DGAI, 2013).

3.5. PROCEDIMENTOS A ADOTAR NO ATENDIMENTO

No decorrer do atendimento que é prestado às vítimas de violência doméstica existe uma série de procedimentos que têm de ser observados. O expediente associado a este fenómeno criminal compreende algumas especificidades quando comparado com outras tipologias criminais, das quais são exemplo, a elaboração do Auto de notícia/denúncia padrão, da ficha RVD e do PIS. De seguida abordaremos cada um destes procedimentos.

3.5.1. ELABORAÇÃO DO AUTO DE DENÚNCIA POR VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A denúncia do crime de violência doméstica pode assumir uma de três formas, ou é efetuada pela vítima, ou é uma denúncia facultativa, realizada por qualquer pessoa que tenha conhecimento do crime, conforme previsto pelo art.º 244.º do CPP, ou é, de acordo com o art.º 242.º do CPP uma denúncia obrigatória, onde se enquadram nomeadamente as entidades policiais. Seja em que situação for, depois de comunicado o ilícito criminal ocorrido, a autoridade judiciária, um órgão de polícia criminal ou outra entidade policial, levantam ou mandam levantar o auto de notícia, do qual devem constar os factos que constituem o crime bem como o dia, a hora, o local e as circunstâncias em que o crime foi praticado (art.º 243.º do CPP).

Tendo em conta que o presente trabalho versa sobre o atendimento prestado às vítimas de violência doméstica na esquadra, não falamos em auto de notícia, mas sim em auto de denúncia, uma vez que o expediente é elaborado no departamento policial, e não existe, por norma, deslocação dos elementos policiais ao local onde ocorreu o crime.

A informação que é recolhida e transcrita para este auto é extremamente relevante, para que o subsequente desenrolar do processo, em termos da investigação criminal e da proteção das vítimas se desenvolva da melhor forma possível. A descrição dos factos deverá por isso ser “o mais completa e objetiva possível” (DGAI, 2013, p. 128).

A DGAI (2013, p. 128), alerta para uma série de pontos-chave que devem ser abordados junto da vítima aquando da apresentação da denúncia, devendo os mesmos constar da descrição dos factos. Neste sentido, os pontos a considerar são os abaixo descritos:

- Existência de ocorrências anteriores;
- Histórico da violência (quando começou, tipo de violência perpetrada);
- Identificação de testemunhas que possam confirmar a ocorrência dos factos (mesmo que a vítima antecipe que esta(s) não queiram colaborar);
- Existência de relatórios médicos decorrentes das agressões;
- Indicação de participações anteriores às FS envolvendo os mesmos intervenientes;
- Caso a vítima ainda apresente alguma lesão visível solicitar autorização para fotografar e juntar ao processo;
- Se existirem ameaças praticadas com recurso a meios digitais, solicitar autorização para as transcrever (lavrando auto de transcrição) e juntar ao processo.

Caso existam outras vítimas associadas à situação, especialmente crianças e idosos, deverão também ser identificadas no auto. A correta identificação de todos os intervenientes é bastante importante, devendo incluir-se por exemplo, o contacto telefónico da(s) vítima(s), para que o seu acompanhamento posterior fique mais facilitado.

A formalização da denúncia ocorre muitas das vezes logo após a prática dos fatos que a motivaram, permitindo que as vítimas consigam relatar quase fotograficamente o que se passou. Assim, torna-se fundamental que o elemento policial, aproveitando-se desse facto, consiga extrair o máximo de dados possíveis, transcrevendo-os para os autos da forma mais apurada e rigorosa que consiga. A presença de informações relevantes e escritas de forma compreensível, revela-se basilar para que ao longo do processo a vítima não tenha de repetir vezes sem conta a sua versão dos factos, diminuindo-se assim a existência de situações de vitimação secundária.

Depois de elaborado o auto de denúncia, o mesmo é remetido ao MP no mais curto prazo possível, não podendo exceder os dez dias, conforme prevê o art.º 245.º do CPP. Esta peça de expediente assume extrema importância, uma vez que é através dela que ocorre a abertura do inquérito, sob a direção do MP.

3.5.2. ATRIBUIÇÃO DO ESTATUTO DA VÍTIMA

De acordo com o art.º 14.º, n.º 1, da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, os responsáveis pela atribuição do Estatuto da Vítima são, em primeira linha, as autoridades judiciais ou

os órgãos de polícia criminal competentes¹⁵. Contudo, segundo Carrilho (2018, p. 83), “ao contrário do que normalmente acontece, a Lei impõe um requisito negativo para a atribuição do Estatuto”, assim, este apenas deverá ser atribuído quando não existam fortes indícios de que a denúncia em causa é infundada.

Aquando da atribuição do Estatuto, deverá ser entregue à vítima um documento onde se encontram descritos os direitos e deveres constantes da Lei n.º 112/2009¹⁶. No entanto, é importante que a atribuição do Estatuto não se fique pela mera entrega do respetivo formulário, sendo importante explicar à vítima os direitos e deveres lá previstos, esforçando-se por elucidá-la quanto aos pontos em que esta tenha dúvidas (DGAI, 2013).

A cessação do Estatuto encontra-se prevista no art.º 24.º da Lei n.º 112/2009, o qual dispõe que o Estatuto cessa “por vontade expressa da vítima”, “por verificação da existência de fortes indícios de denúncia infundada”, ou “com o arquivamento do inquérito, do despacho de não pronúncia ou após o trânsito em julgado da decisão que ponha termo à causa”.

3.5.3. ELABORAÇÃO DA FICHA DE AVALIAÇÃO DE RISCO

O risco é um valor estimado que tem em conta a probabilidade de ocorrência de um dano e a consequente gravidade do mesmo (Santos *et al.*, 2011). Para que se possa avaliar a probabilidade de ocorrência de determinado evento danoso no âmbito de uma relação de proximidade, há que ter em consideração o historial de violência associado à mesma.

Conforme salientam Castanho e Quaresma (2014), o fenómeno da violência doméstica não é fruto de um ato aleatório ou de um comportamento isolado nas relações entre parceiros íntimos, familiares ou outras pessoas, caracterizando-se, pelo contrário, por uma história de abuso e violência. Torna-se assim possível avaliar o risco de violência que recai sobre uma vítima, para que numa fase posterior esse risco possa ser gerido de forma eficiente e eficaz, evitando a ocorrência de novos episódios de violência.

Neste sentido, é “hoje consensual a necessidade do sistema formal de justiça fazer sistematicamente uma avaliação do risco em todos os casos de violência doméstica, com o objetivo de, caso a caso, analisar as probabilidades de repetição e de agravamento dos níveis

¹⁵ De acordo com o Despacho n.º 7108/2011, de 11 de maio, o estatuto da vítima poderá, apenas em casos excecionais, ser atribuído pelo organismo da Administração Pública responsável pela Área da Cidadania e Igualdade de Género.

¹⁶ A descrição dos direitos e deveres constantes do Estatuto da Vítima constam do Anexo D.

de violência” (Fernandes, Moniz e Magalhães, 2013). No entanto, há que notar que o real objetivo de uma avaliação de risco não é predizer quando os fenómenos violentos irão voltar a ocorrer, mas sim, prevenir a ocorrência desses fenómenos, através de uma gestão do risco capaz, efetuada com base numa avaliação abrangente e informada (Kropp & Hart, 2004).

Kroop e Hart (2004), definem a avaliação de risco em violência doméstica como um procedimento de recolha de informação, relativa aos intervenientes na situação em causa, por forma a tomar decisões de acordo com o risco de reincidência da violência. De entre estes intervenientes, assume particular relevância a figura do agressor, relevando as suas características e comportamentos (Mascoli, 2015).

A avaliação do risco, como já vimos, é atualmente realizada pela PSP mediante o preenchimento de um formulário próprio para o efeito, a ficha RVD¹⁷. A sua aplicação é obrigatória, tendo sido criados dois instrumentos com base nesta ficha, o “RVD-1L” e o “RVD-2L”. O primeiro instrumento, “RVD-1L” é elaborado nas intervenções de primeira linha, aquando da denúncia da ocorrência. Já o “RVD-2L” é empregue numa avaliação de segunda linha, posterior à denúncia, a qual, no caso da PSP é realizada pelos elementos das EPAV (DGAI, 2013).

Estes instrumentos são compostos por vinte itens, cada um deles com três opções de resposta: “Sim”; “Não”; e “Não se aplica/Desconhecido”. Após todos os campos se encontrarem preenchidos, obtém-se um de três níveis de risco possíveis: “Baixo”, “Médio” e “Elevado”.

Caso o nível de risco obtido seja “Baixo” significa que os itens assinalados não apontam para a probabilidade de ocorrência de ofensas corporais graves ou de homicídio a curto prazo, não significando, porém, uma ausência de risco (Castanho & Quaresma, 2014). Segundo os mesmos autores, caso o nível de risco apresentado seja “Médio”, apontará para a presença de fatores de risco que poderão constituir perigo real de ofensa corporal grave ou homicídio, se existirem alterações no contexto ou nas circunstâncias. Finalmente, se o risco alcançado for “Elevado”, encontrar-se-ão presentes fatores de risco que espelham a probabilidade de ocorrer, a qualquer momento, a prática de ofensa corporal grave ou, até mesmo homicídio (Castanho & Quaresma, 2014).

Esta avaliação de risco é imensamente importante, pois “se o risco estiver presente é sempre necessário algum tipo de ação, a qual deve determinar a elaboração de um plano de segurança

¹⁷ Cfr. Anexo E.

com a vítima (...) tendo em conta a avaliação do risco e os processos de gestão do risco” (DGAI, 2013, p. 106).

3.5.4. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL DE SEGURANÇA

Quando a PSP intervém junto de situações de violência doméstica, uma das principais preocupações no imediato relaciona-se com a promoção da segurança da/s vítima/s envolvida/s. Como já vimos, a elaboração do PIS é uma das formas de garantir esta segurança.

Enquanto a avaliação de risco se concentra na recolha de informação junto da vítima, assim como na análise dos fatores de risco em presença, o processo de gestão de risco baseia-se numa resposta global de intervenção face ao risco identificado, sendo que a formulação, implementação e monitorização de um plano de segurança é uma das respostas que devem ser dadas face a esse mesmo risco (Associação de Mulheres Contra a Violência [AMCV], 2013).

De acordo com Fernandes *et al.* (2016) quer a vítima deseje afastar-se do agressor, quer decida permanecer junto dele, e em particular nesta última situação, o profissional deverá ajudá-la a elaborar um plano de segurança pessoal, de modo a “formular um conjunto de estratégias para aumentar o seu grau de segurança nas diferentes situações de risco ou de violência por que pode passar” (Fernandes *et al.*, 2016, p. 45).

Este plano pode ser realizado não só na vertente pessoal, mas também em rede, mediante a colaboração das várias instituições de apoio neste campo, dado que “as abordagens mais eficazes no apoio às vítimas de violência doméstica são as que se sustentam num modelo integrado (...) devendo ter como referência a Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica¹⁸” (DGAI, 2013, p. 108). Deste modo, poderão existir dois tipos de planos de segurança: o plano de segurança pessoal, elaborado de forma individual em parceria com a vítima, e não envolvendo outras organizações; e o plano de segurança em rede, com o fornecimento de uma resposta por parte de diversas organizações (AMCV, 2013; DGAI, 2013).

¹⁸ Cfr. al. d) do art.º 2.º da Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro, a Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica compreende o conjunto dos organismos vocacionados para o apoio às vítimas, tais como o organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género, o Instituto da Segurança Social, as casas de abrigo, as estruturas de atendimento, as respostas de acolhimento de emergência, as respostas específicas de organismos da Administração Pública e o serviço telefónico gratuito com cobertura nacional de informação a vítimas de violência doméstica.

Importa notar que o plano de segurança em rede é fundamental sempre que a situação revista os seguintes moldes: seja de risco elevado; hajam crianças em perigo; exista a necessidade de cuidados de saúde; e, entre outros, exista uma previsão de que o risco se possa vir a agravar (DGAI, 2013).

Nas FS portuguesas, o plano de segurança encontra-se pré-definido, tendo em conta três possibilidades distintas: vítima que vive com o agressor e assim pensa continuar; vítima que vive com o agressor e pensa afastar-se nos próximos meses; vítima que já não vive com o agressor. Estes planos estão organizados em secções que se encontram divididas em quatro partes diferentes, como consta das Figuras 5 e 6 do Anexo F. A parte 1 elenca uma série de recomendações generalistas transversais a todas as situações. As partes 2 e 4 possuem mais especificidades, dizendo respeito a vítimas que desejam deixar o agressor ou que já o fizeram. A parte 3 é destinada aos casos em que as vítimas se encontram a viver com o agressor e pensam terminar a relação/sair de casa nos próximos seis meses.

O elemento responsável pelo atendimento deverá, aquando da elaboração do plano de segurança escolher as partes a incluir, dentro destas as secções pertinentes, e dentro destas os itens mais adequados. Em todas as secções existem um ou mais espaços em branco que devem ser preenchidos com outras estratégias que possam ser adequadas à vítima, mediante a situação em concreto (DGAI, 2009).

A DGAI (2013) refere que o plano deverá focar-se nos fatores de risco identificados e nas necessidades e circunstâncias da vítima e das crianças que estejam dependentes dela, sendo por isso essencial, de acordo com Fernandes *et al.*, (2016) “analisar com a vítima as situações mais frequentes de violência e os acontecimentos que mais vezes as precipitam, os contextos em que ocorrem e as alternativas de fuga que tem face a cada um” (p. 45).

Na Tabela 16 do Anexo G, encontra-se um quadro resumo dos passos a seguir para a elaboração de um plano de segurança, o qual consta do Manual de Policiamento da Violência Doméstica (DGAI, 2013).

Por fim, importa salientar que “a elaboração de um plano de segurança com as vítimas é uma tarefa primordial a realizar, potenciando a adoção por parte da vítima, de estratégias e comportamentos de promoção da sua segurança” (DGAI, 2013, p. 48). Promove-se assim o empoderamento das vítimas, e uma consequente minimização do potencial aumento do risco (Castanho & Quaresma, 2014).

3.5.5. O ENCAMINHAMENTO

Após ser prestado o atendimento às vítimas, os seus problemas estão longe de estar resolvidos, existindo ainda diferentes necessidades por colmatar. Assim, torna-se fundamental que as vítimas sejam encaminhadas para serviços especializados que poderão ajudá-las na resolução destes problemas.

O apoio prestado por estas entidades abarca uma série de setores, tais como o aconselhamento jurídico, apoio psicológico, apoio social e económico, alojamento, apoio na procura de emprego, entre outros. Para que este encaminhamento ocorra, é fulcral que os profissionais tenham conhecimento de todos os recursos disponíveis na sua área de ação, devendo ainda estar cientes do modo de funcionamento das várias instituições às quais podem recorrer (Nações Unidas, 2003).

São diversas as instituições que desenvolvem esforços neste campo, sendo de realçar, entre outras, a APAV, a UMAR e o Instituto da Segurança Social. Destacam-se também os serviços de informação às vítimas de violência doméstica da CIG, através da linha de contacto gratuita 800 202 148, e a Linha Nacional de Emergência Social, através do número 144, ambas disponíveis 24 horas por dia, sempre prontas a dar uma resposta a quem precise.

Por último, nos casos em que se revele necessário, em virtude das agressões sofridas, a vítima deverá ser encaminhada ao hospital, para lhe serem prestados os devidos cuidados de saúde e, ainda, para recolha de possíveis meios de prova.

3.5.6. OUTROS PROCEDIMENTOS

Para além dos procedimentos anteriormente abordados, existem outros que, mesmo não sendo levados a cabo em todas as situações, são essenciais quando certas características se verificam em relação à vítima.

Uma delas diz respeito aos casos em que a vítima possui marcas de agressão/defesa visíveis. Nestas situações, deverá ser notificada para comparecer nas delegações e gabinetes médico-legais e forenses do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P. (INMLCF), para proceder ao respetivo exame pericial médico-legal, envolvendo a colheita de eventuais vestígios (art.º 13.º, n.º 1, da Lei n.º 45/2004, de 19 de agosto). De acordo com a DGAI (2013, p. 145), nestas situações deverá também ser solicitada autorização à vítima

para se proceder ao registo fotográfico das “lesões não-íntimas”, juntando os fotogramas ao processo.

Quando se trate de casos que envolvam crianças, existe também uma série de medidas que deverão ser adotadas por parte do elemento responsável por receber a denúncia. Desde logo, é primordial a utilização de um vocabulário simples por forma a “facilitar a interação e a obtenção de informação útil” (DGAI, 2013, p. 37). Com o objetivo de proteger a criança, deverá a mesma ser sinalizada para a CPCJ, comunicando-se tal facto ao Tribunal de Família e Menores da respetiva área de jurisdição (DGAI, 2013).

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA

4.1. INTRODUÇÃO

Terminada a revisão da literatura, surge a necessidade da elaboração de um estudo de caso, para que a mesma possa ser complementada. Estas duas partes deverão assim materializar uma sequência, procurando-se a construção de “uma ponte de ligação entre a teoria e a prática” (Sarmiento, 2013, p. 177). Segundo Sousa e Baptista (2011), é na parte mais prática que se pode explorar “um único fenómeno, limitado no tempo e na acção, onde o investigador recolhe informação detalhada” (p. 64).

Como já vimos, a PSP é um dos símbolos mais visíveis do sistema de controlo, revelando-se muitas vezes a primeira instituição a que as vítimas de violência doméstica recorrem. Assim, esta instituição desempenha um papel fulcral no combate a este tipo de crime, sendo frequentemente chamada a intervir em conflitos familiares e a desempenhar tarefas de proteção e encaminhamento das vítimas (Machado, *et al.*, 2005).

Todavia, mesmo existindo provas claras dos avanços que as FS têm preconizado no combate ao flagelo da violência doméstica, ainda vão surgindo algumas críticas. No decorrer do presente ano essas críticas têm-se intensificado, muito por força do elevado número de homicídios em contexto de violência doméstica até agora registados.

Deste modo, pretendeu-se com o presente estudo recolher informação sobre vários aspetos fundamentais para o desenvolvimento de um atendimento sem falhas às vítimas de violência doméstica, ouvindo a opinião de quem realmente pode avaliar, com propriedade, a qualidade do serviço prestado pela PSP, as vítimas.

4.2. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

O uso de procedimentos, regras e método são imposição para a produção de conhecimento científico, definido como “o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior ou menor segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do cientista” (Marconi & Lakatos, 2007, p. 83). O método integra e é parte obrigatória na

construção do conhecimento científico, pois confere as bases lógicas à investigação (Carvalho, 2009).

A primeira fase deste trabalho consistiu numa pesquisa exploratória com a pretensão de aumentar o conhecimento sobre o tema. Perante esta pesquisa, tomámos conhecimento da existência de um manual elaborado pela DGAI, em colaboração com a PSP e GNR, o denominado “Manual de Policiamento da Violência Doméstica”, o qual contempla, entre outros aspetos, uma série de fatores que devem ser tidos em conta para o desenvolvimento de um atendimento eficaz às vítimas de violência doméstica.

Da análise de todos estes fatores resultou a construção de um inquérito por questionário, onde alguns destes fatores passaram a consubstanciar as suas variáveis, produzindo-se algo equivalente a uma escala de atitudes traduzida em níveis de satisfação.

Este questionário foi aplicado às vítimas de violência doméstica que apresentaram denúncia pelo mesmo crime nas esquadras de competência territorial das Divisões Policiais da Amadora e de Sintra durante o período de administração dos mesmos. A opção por estas divisões ficou a dever-se ao facto de representarem os locais onde o investigador se encontrou a desenvolver o seu estágio prático, e serem dois dos concelhos do distrito de Lisboa onde os números da criminalidade registada pela PSP referentes ao crime de violência doméstica apresentam maiores índices.

No que diz respeito à sua natureza, a presente pesquisa é classificada como aplicada, por ter como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, com vista à resolução de problemas específicos, porque envolve verdades e interesses para a profissão (Silva & Menezes, 2001). Neste caso em específico, interesses para os elementos policiais pertencentes à PSP, pois os conhecimentos resultantes desta pesquisa poderão levar a Instituição PSP a desenvolver programas e conteúdos formativos que possam fazer face àquelas que poderão ser as principais fragilidades constatadas pelas vítimas no atendimento que lhes fora prestado.

Quanto aos objetivos o presente estudo classifica-se de exploratório, o qual, de acordo com Gil (2002), detém como principal finalidade desenvolver, esclarecer e alterar conceitos e ideias, procurando a formulação de problemas mais concretos ou hipóteses pesquisáveis para estudos ulteriores.

Relativamente a todos(as) os(as) inquiridos(as), foram e serão garantidos todos os princípios éticos, desde a confidencialidade ao respeito pela dignidade humana (Polit, Beck & Hungler, 2004).

4.2.1. QUESTIONÁRIO

De acordo com Sousa e Baptista (2011), o questionário é um dos métodos usados com maior frequência nas áreas da Sociologia e Psicologia Social, traduzindo-se na obtenção de “um conjunto de historiais/registos, orais ou escritos, em interpretá-los e generalizá-los” (p. 89). Inserido no método quantitativo, o questionário caracteriza-se pela recolha de dados, os quais, após introdução numa base de dados e aplicação adequada de métodos de análise, dão origem a informações, que se consubstanciam em resultados (Sarmiento, 2013).

Segundo Quivy & Campenhoudt (2005), este instrumento de recolha de dados assume-se como um instrumento de medida apto a traduzir os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis, que auxilia a organizar, a normalizar e a controlar os dados, podendo assim as informações ser colhidas de modo rigoroso. Preconiza-se também como sendo uma forma de interrogação particular sobre uma dada situação, abrangendo indivíduos, e tendo o objetivo de generalizar (Hill & Hill, 2002).

Neste estudo foram aplicados questionários a vítimas de violência doméstica, com o objetivo de aferir a satisfação das mesmas em relação ao atendimento que lhes foi prestado aquando da sua deslocação aos departamentos policiais das divisões em causa para formalização da respetiva denúncia.

O tratamento, processamento e análise dos dados recolhidos “compreende um conjunto de operações de organização e sistematização dos dados de forma a que os objetivos sejam cumpridos” (Espírito Santo, 2010, p. 104). Todos estes processos foram efetuados com recurso ao *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* – Versão 25.0 para Windows), e ao *Microsoft Excel 2016*. O grau de significância (*p*) utilizado nestas análises é de 0,05 (5%).

4.2.1.1. Validação do Pré-teste e Questionário

O questionário foi validado em primeiro lugar pelo orientador da presente dissertação, o Professor Doutor Paulo Machado, tendo recomendado alterações ao nível da escrita de

algumas questões, aconselhado a retirada de certos itens que não acrescentavam conhecimento ao estudo em causa, bem como sugerido a inclusão de algumas questões.

De seguida, após se ter procedido às alterações anteriormente elencadas, efetuou-se um pré-teste, com o qual se pretendeu verificar a eficácia e o valor dos questionários “junto de uma amostra reduzida da população alvo (...) permitindo descobrir os defeitos (...) e fazer as correções que se impõe” (Fortin, 2009, p. 386). Este pré-teste foi levado a cabo de forma presencial com um grupo de quatro inquiridas (grupo que não faz parte da amostra), tendo sido propostas pequenas, mas pertinentes alterações ao nível da construção frásica de duas questões. O tempo de preenchimento variou entre os seis e os nove minutos.

4.2.1.2. Questionário Final

Efetuada a validação, aplicadas as alterações sugeridas e realizado o pré-teste, foi construída a versão final do questionário, como consta no Apêndice B.

A parte 1 do questionário é composta por oito questões fechadas de escolha múltipla. As primeiras cinco questões visam caracterizar os(as) inquiridos(as) em termos sociodemográficos, mais concretamente quanto ao género, faixa etária, país de origem, habilitações literárias e situação profissional. De seguida, ainda dentro da parte 1, segue-se uma questão referente ao tipo de vitimação ocorrida, e outra que pretende aferir se se trata da primeira denúncia apresentada às autoridades. A última questão tem como objetivo perceber o local onde foi prestado o atendimento ao(à) inquirido(a).

A parte 2 deste questionário incide sobre a perceção da vítima quanto ao atendimento que lhe foi prestado, pretendendo-se, para esse efeito, auscultar o seu nível de satisfação quanto a doze pontos distintos, todos eles fundamentais para o desenvolvimento de um serviço de atendimento competente. Destarte, esta parte é composta por doze questões fechadas de resposta com escala par, usando-se para o efeito uma escala de tipo Likert com quatro alternativas. A opção por uma escala par tem por objetivo “obriga[r] o respondente a optar pelos níveis positivos ou pelos negativos da escala, pois não pode optar pelo nível moderado”, pretendendo-se que tome uma posição (Sarmiento, 2013, p. 109). As hipóteses de resposta assumem os valores de 1 (Nada Satisfeito/a) a 4 (Muito Satisfeito/a). Importa referir que estas doze questões se encontram divididas em três dimensões diferentes: uma primeira referente à comunicação utilizada durante o atendimento (pontos 1 a 4 – dimensão comunicacional); uma segunda concernente aos procedimentos adotados (pontos 5 a 10 –

dimensão procedimental); e em último lugar uma dimensão alusiva ao espaço onde decorreu o atendimento (pontos 11 e 12 – dimensão contextual).

Já a parte 3 tem por objetivo perceber se o atendimento prestado correspondeu àquelas que eram as expectativas das vítimas em relação ao mesmo, tendo em conta o que já tinham ouvido falar sobre o assunto, ou tendo em conta as suas experiências pessoais passadas. Para tal dispunham de quatro hipóteses de resposta para se referir à sua expectativa (pior do que esperava; o que esperava; melhor do que esperava; nunca tinha ouvido falar sobre o atendimento a vítimas de violência doméstica por parte da PSP).

A administração dos questionários ficou a cargo dos elementos responsáveis pelo atendimento, tendo a mesma decorrido entre o dia 14 de fevereiro de 2019 e o dia 31 de março de 2019. Deste modo, com o devido consentimento da vítima, e após estarem terminados todos os procedimentos referentes à denúncia, estes elementos procederam à entrega do questionário às vítimas para que as mesmas o pudessem preencher. Importa referir que os questionários foram colocados no interior de envelopes selados¹⁹. Por sua vez, estes envelopes foram colocados em capas que continham um guia de instruções para uma correta e uniforme aplicação dos questionários (Cfr. Apêndice C). A autorização para a aplicação dos questionários consta do Apêndice D.

4.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA

4.3.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

A população pode ser definida como um conjunto de todos os sujeitos ou outros elementos de um grupo bem delimitado, tendo em comum uma ou mais características idênticas e sobre o qual assenta a investigação (Fortin, 2003; Lakatos & Marconi, 2001). A população é constituída “pelos elementos que satisfazem os critérios de selecção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações” (Fortin, 2003, p. 202).

Quanto ao presente estudo, a população assume-se como a totalidade das vítimas que efetuaram a denúncia do crime de violência doméstica, de forma presencial, a elementos da

¹⁹ Para que os elementos responsáveis pelo atendimento não tivessem acesso ao conteúdo dos questionários, evitando-se assim a adequação da sua atuação aos critérios lá previstos.

PSP de uma das esquadras de competência territorial das divisões da Amadora e de Sintra, no decorrer do período em que se procedeu à administração dos questionários.

4.3.2. DIMENSÃO DA AMOSTRA

Depois de concluída a aplicação dos questionários obtiveram-se um total de 103 questionários respondidos. Devido a falhas constatadas nas respostas dadas a cinco desses questionários, foram validados um total de 98. Deste total, 35 dizem respeito à Divisão Policial da Amadora, e 63 à Divisão Policial de Sintra.

CAPÍTULO V

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

5.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Depois de analisadas as respostas da Parte 1, a qual tem como principal objetivo proceder à caracterização da amostra, obtiveram-se os seguintes resultados, os quais poderão ser consultados no Apêndice E. Estes resultados são precedidos do livro de códigos que consta do Anexo H.

Relativamente ao género dos inquiridos, verifica-se que 80,6% são do género feminino e apenas 19,4% são do género masculino, denotando-se assim uma grande superioridade de vítimas do género feminino, conforme ilustrado no Gráfico 3 (sendo um resultado absolutamente expectável).

No que diz respeito à distribuição etária da amostra, obteve-se uma maior incidência na faixa entre os 28 e os 33 anos de idade com 24,5%, salientando-se que o intervalo entre os 28 e os 39 anos caracteriza mais de metade dos inquiridos, com 58,2%. De resto, existe um total de 6,1% entre os 16 e os 21 anos, 7,1% entre os 22 e os 27 anos, 13,3% entre os 40 e os 45 anos, 13,3% entre os 46 e os 51 anos, 5,1% entre os 52 e os 57 anos, 6,1% entre os 58 e os 63 anos, e 4,1% com idade superior a 63 anos, conforme se pode verificar no Gráfico 4. Esta distribuição era igualmente a esperada, em face dos dados conhecidos sobre o perfil das vítimas de violência doméstica.

No que respeita ao país de origem, verifica-se que 65,3% dos indivíduos têm nacionalidade portuguesa. Os inquiridos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) apresentam uma representatividade significativa de 27,6%, enquanto que 7,1% são naturais do Brasil, como se pode apurar pelo Gráfico 5. Neste parâmetro de caracterização dos respondentes, e atendendo aos dados da população vítima de violência doméstica, verifica-se uma sobrerrepresentação da população não portuguesa, a que não será alheio o facto da aplicação dos questionários ter decorrido na Área Metropolitana de Lisboa.

No que concerne às habilitações literárias constata-se que 2% dos inquiridos não possuem habilitações, 4,1% completaram o 4º ano, 4,1% possuem o sexto ano, 29,6% concluíram o

9º ano, 34,7% completaram o 12º ano, 23,5% possuem formação superior, e por último, 2% optaram pela opção outro, como se pode constatar através da consulta do Gráfico 6.

Quando nos versamos sobre a situação profissional dos inquiridos, o Gráfico 7 mostra que o valor mais expressivo recaiu na opção empregado, com 56,1%, seguido das opções desempregado com 26,5%, estudante com 11,2%, reformado/aposentado com 5,1%, e por último, sem profissão com 1%.

Quanto ao tipo de vitimação experienciado, diz-nos o Gráfico 8 que 60,2% indica ter sido vítima de violência física e psicológica, 31,6% somente de violência psicológica, e 8,2% de violência física.

No que concerne à existência de denúncia(s) anterior(es) às Autoridades, o Gráfico 9 mostra que 51% dos inquiridos respondeu de forma negativa, isto é, nunca haviam apresentado denúncia por violência doméstica, enquanto que 49% respondeu afirmativamente, tendo por isso já apresentado, pelo menos uma vez, denúncia por violência doméstica. Este valor de revitimação denunciada é bastante elevado.

Por último, quando questionados quanto ao local de atendimento, como se pode verificar no Gráfico 10, a maioria dos inquiridos (73,5%) informou ter sido atendido na sala de atendimento ao público, sendo que apenas 26,5% indicou que a formalização da denúncia decorreu na sala de apoio à vítima.

5.2. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO PRESTADO

Da apreciação dos resultados para cada uma das variáveis que constituem o corpo das questões sobre a satisfação, resultou a necessidade de as agrupar de acordo com a sua temática, tendo-se criado três dimensões, a saber, a dimensão comunicacional, a dimensão procedimental e a dimensão contextual. Esta definição teve como principal objetivo definir numa única variável as questões que se relacionam com cada uma dessas dimensões, permitindo dessa forma uma visão generalizada de cada uma delas. A título de exemplo, a variável dimensão contextual abrange as duas últimas questões da parte 2 do questionário (privacidade e segurança no atendimento; conforto no atendimento).

5.2.1. DIMENSÃO COMUNICACIONAL

De acordo com o que referimos anteriormente, a dimensão comunicacional abrange as primeiras quatro questões da parte 2 do questionário aplicado. Os valores referentes à média (μ), desvio-padrão (σ), coeficiente de variação (c.v) e frequências destas cinco variáveis podem ser consultados na Figura 2.

Atendendo aos valores alcançados, verificamos a existência de médias bastante elevadas, demonstrando um índice de satisfação muito positivo com esta vertente do atendimento. Os dados respeitantes ao coeficiente de variação demonstram a existência de uma dispersão média (c.v entre 15% e 22%), ou seja, de um relativo consenso nesse nível de satisfação.

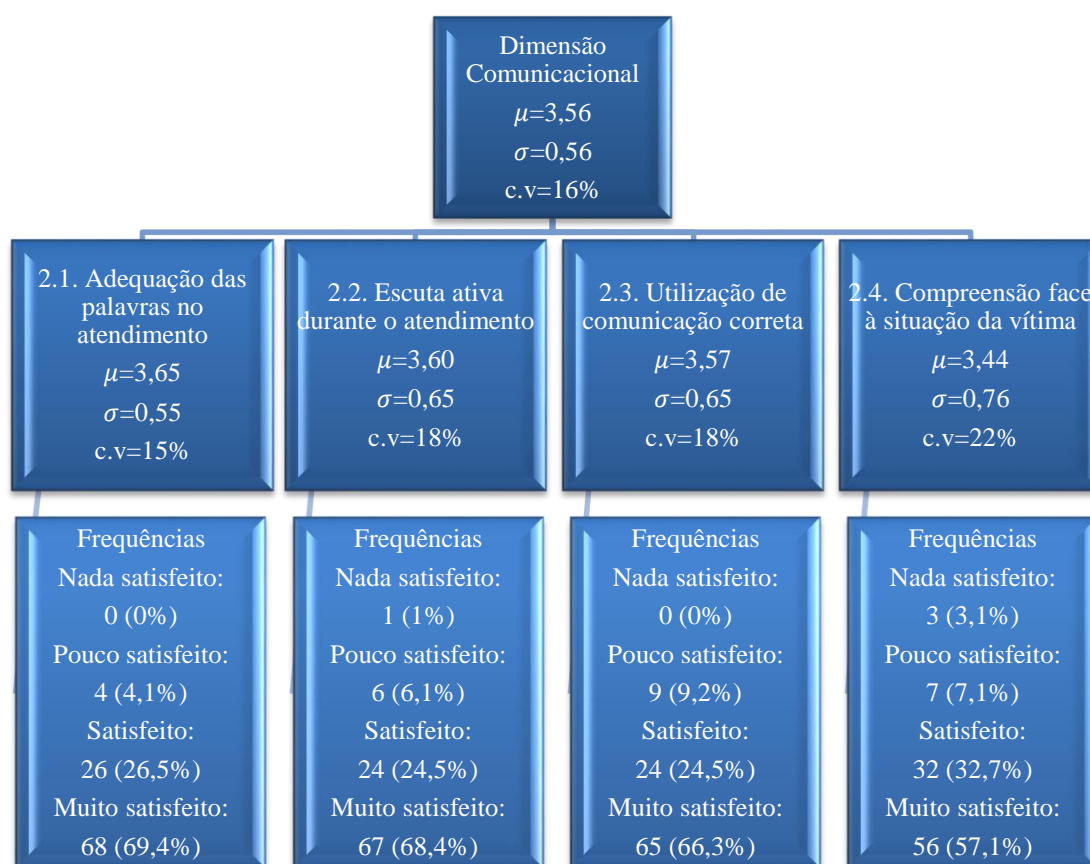


Figura 2: Estatísticas descritivas da dimensão comunicacional.

Ao procurarmos perceber se existe evidência estatística de diferenças significativas entre as variáveis relacionadas com a comunicação e algumas das características dos inquiridos, apercebemo-nos que a única variável que apresenta diferenças estatisticamente significativas ($p \leq 0,05$) é a variável sexo, como se pode confirmar pela consulta da Tabela 5 constante do Apêndice F. Nos restantes elementos não se identificam valores que preconizem diferenças estatisticamente significativas.

Tais valores levam-nos a perceber que, tendo em conta as respostas dadas pelos inquiridos a estas questões, existem diferenças nas respostas dadas entre indivíduos, segundo o sexo. E, tendo em conta os valores das médias referentes a esta dimensão (Cfr. Tabela 6, Apêndice G), essa evidência verifica-se, sendo a média das respostas dadas pelos inquiridos de sexo masculino, nas quatro variáveis em análise, inferiores às dos inquiridos de sexo feminino.

5.2.2. DIMENSÃO PROCEDIMENTAL

A dimensão procedimental compreende as seis questões seguintes, cujos valores das medidas de tendência central e de dispersão podem ser visualizados através da consulta da Figura 3. As médias referentes a este bloco apresentam valores inferiores quando comparadas com a dimensão comunicacional. Ainda assim, continuam a ser valores consideravelmente altos, e representativos de um nível de satisfação elevado.

A variável que apresenta valores mais baixos diz respeito à explicação às vítimas da forma como deverão proceder para contactar instituições de apoio ($\mu = 3,10$; $\sigma = 0,99$; c.v = 32%), o que poderá antever que em algumas das situações em análise os elementos policiais responsáveis poderão não ter feito uso de um atendimento em parceria, não informando as vítimas de outras alternativas institucionais de que dispõem para melhorar a sua situação.

No que diz respeito à variação de cada uma das variáveis, constata-se uma diversidade no consenso ($18 < \text{c.v} < 32$).

Verificaram-se ainda diferenças significativas entre algumas das variáveis referentes à vertente procedimental do atendimento e o sexo dos inquiridos²⁰, conforme plasmado na Tabela 7, Apêndice H. Estas diferenças verificam-se nas variáveis fornecimento de orientações de proteção pessoal ($p = 0,008$) e dimensão procedimental ($p = 0,037$). Existem duas variáveis que possuem um nível de significância demonstrativo de diferenças tendencialmente significativas, são elas: a entrega do estatuto da vítima ($p = 0,056$) e a elaboração conjunta do plano de segurança ($p = 0,066$).

Estes dados dão-nos conta de diferenças quanto ao nível de satisfação com a vertente procedimental, face à variável sexo. Olhando para as médias relativas a esta dimensão (Cfr. Tabela 8, Apêndice I), verifica-se que a média das respostas fornecidas pelos inquiridos de

²⁰ As outras variáveis de caracterização da amostra não apresentam diferenças esclarecedoras no sentido de serem efetivas diferenças.

sexo masculino às seis variáveis em análise são em todos os casos inferiores às dos inquiridos de sexo feminino.

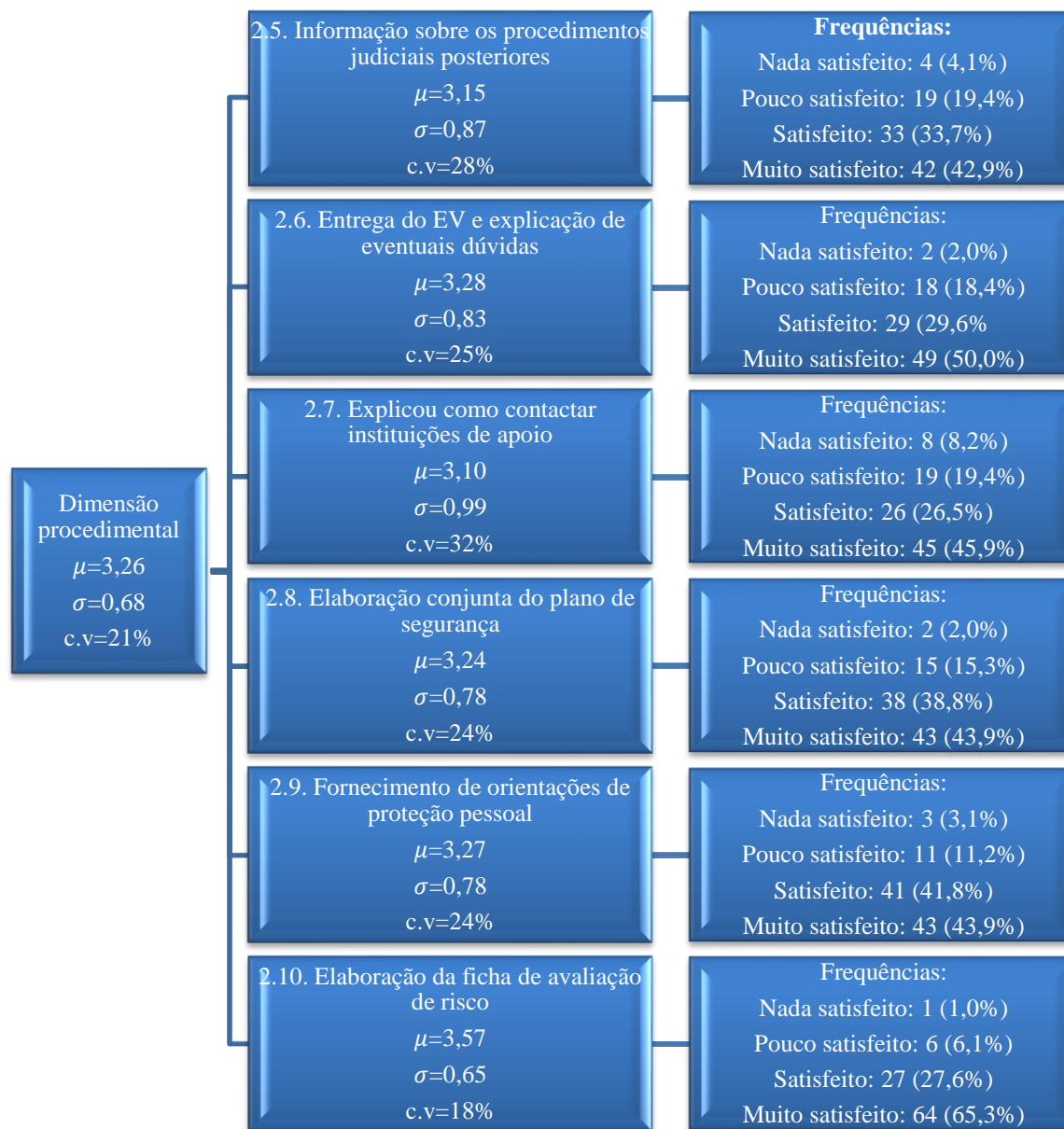


Figura 3: Estatísticas descritivas da dimensão procedimental.

5.2.3. DIMENSÃO CONTEXTUAL

A Figura 4 diz respeito aos valores das medidas de tendência central e de dispersão da dimensão contextual, onde se incluem as últimas duas questões da parte 2 do questionário. Os valores calculados para estas variáveis apresentam uma grande homogeneidade, tendo

todos eles importâncias muito próximas. Os dados referentes ao coeficiente de variação demonstram a existência de uma dispersão média (c.v entre 22% e 25%), ou seja, um consenso moderado.

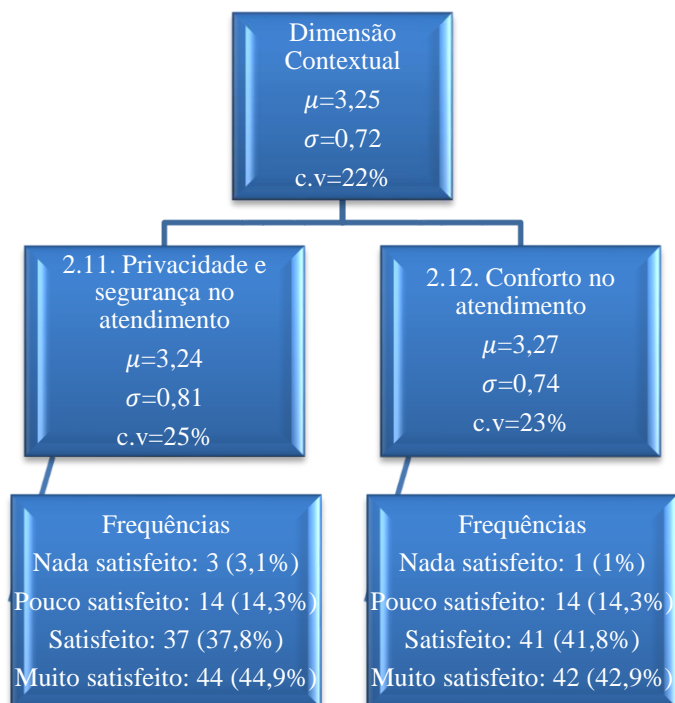


Figura 4: Estatísticas descritivas da dimensão contextual.

Analisando esta dimensão contextual de acordo com o género, confirmam-se a existência de diferenças estatisticamente significativas ao nível da variável privacidade e segurança no atendimento ($p = 0,002$). Realizado o mesmo teste para a variável respeitante ao conforto no atendimento, esta apresenta valores superiores a 0,05, o que significa que o género não apresenta diferenças significativas neste campo (Cfr. Tabela 9, Apêndice J). Mais uma vez, de acordo com a Tabela 10 do Apêndice K, se denota a existência de médias mais baixas em relação aos inquiridos de sexo masculino.

Como facilmente se percebe, a satisfação das vítimas pressupõe-se relacionada com o contexto em que essas mesmas vítimas foram atendidas. Deste modo, obtendo-se níveis de satisfação que não apresentavam consenso absoluto, procurámos perceber como a satisfação se comportava quando introduzida a variável local do atendimento. Os resultados obtidos encontram-se descritos no Tabela 11 do Apêndice L, registando-se diferenças estatisticamente significativas ($p = 0,000$).

Assim, quando o atendimento decorreu na sala de atendimento à vítima, registou-se ao nível da dimensão contextual um nível de satisfação superior ($\mu = 3,81$), bem como uma reduzida dispersão (c.v = 9%), percebendo-se deste modo um grande consenso nas respostas. Quando o atendimento decorreu na sala de atendimento ao público verificaram-se níveis de satisfação inferiores ($\mu = 3,06$), e valores de dispersão superiores (c.v = 24%). Todos estes valores podem ser melhor visualizados no Gráfico 11, Apêndice M.

5.3. EXPECTATIVA QUANTO AO ATENDIMENTO

Na Tabela 4 encontramos as frequências atinentes à última questão presente no questionário. Para uma análise mais completa dos resultados concernentes a esta questão, surgiu a necessidade de decompô-la em duas variáveis diferentes, uma primeira que abrange as primeiras três hipóteses de resposta (expectativa quanto ao atendimento), e uma segunda que compreende a última hipótese de resposta (sem conhecimento prévio sobre o atendimento). Com esta decomposição tornou-se possível calcular os valores respeitantes à média, desvio padrão e coeficiente de variação da primeira variável referida, conforme se pode constatar na Tabela 4. Verifica-se que a maioria dos inquiridos (69,38%) posiciona-se entre as hipóteses de resposta o que esperava e melhor do que esperava, sendo que apenas dez inquiridos (10,20%) referem ter tido uma experiência pior do que aquela que anteviam. Vinte dos inquiridos afirmam nunca ter ouvido falar sobre o atendimento desenvolvido pela PSP no âmbito da violência doméstica.

Tabela 4: Valores referentes à variável expectativa quanto ao atendimento.

	Freq.	%	Média	D.P	C.V (%)
Pior do que esperava	10	10,20%			
O que esperava	35	35,71%	2,29	0,68	30%
Melhor do que esperava	33	33,67%			
Nunca tinha ouvido falar sobre o atendimento a vítimas de violência doméstica por parte da PSP	20	20,41%			
Total	98	100%			

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Chegados ao capítulo das conclusões e recomendações finais deste trabalho de investigação, iremos proceder à resposta da pergunta de partida e ao apuramento do cumprimento dos objetivos delineados para a investigação. Serão ainda tecidas algumas recomendações, bem como enunciadas algumas limitações que, de alguma forma, afetaram o desenvolvimento deste trabalho. O trabalho terminará com sugestões para futuras investigações na área da atuação da PSP no âmbito da violência doméstica.

Em primeiro lugar, procedemos à definição do conceito de violência doméstica, e de como este evoluiu legalmente a nível nacional, atentando de seguida sobre um conjunto de características intrinsecamente ligadas ao fenómeno, desde a sua dimensão cíclica, à diversidade de tipologias que pode assumir. Foi possível concluir que a violência doméstica consiste num comportamento agressivo, penalmente previsto, que uma pessoa adota relativamente a outra que lhe é próxima, sendo que este comportamento agressivo poderá compreender diversas formas, bem como diversas tipologias criminais. E é o carácter de proximidade que se estabelece entre os sujeitos que faz com que a vítima desenvolva uma dependência em relação ao agressor. A componente cíclica deste crime faz com que se formem autênticas rotinas de agressividade, intercaladas por momentos de acalmia, em que o agressor leva a vítima a considerar que tudo terá passado, e que novos episódios violentos não se irão voltar a repetir.

A conjugação de todos estes fatores conduziu-nos à parte final do primeiro capítulo, onde procurámos proceder a uma análise conceptual do fenómeno da violência doméstica enquanto problema social complexo. Desta forma, e sempre na esteira de outros autores, tomámos conhecimento da existência de uma divisão dos problemas por níveis de complexidade. Fomos de seguida tentar estabelecer um paralelismo entre o conceito de problema complexo e certas características que sabemos serem atributos associados à violência doméstica. Assim, o facto de não haver consenso quanto à definição do fenómeno, a existência de uma grande amplitude de causas para o seu aparecimento, e a dificuldade inultrapassável em encontrar soluções que contribuam para o decréscimo dos seus números, constituem-se apenas como alguns dos exemplos que fazem com que a violência doméstica possa e deva ser encarada como um problema social complexo. No entanto, é importante ter em consideração que, qualquer medida implementada será com certeza mais eficaz, e

produzirá melhores efeitos se for conduzida de forma coordenada pelas várias instituições com responsabilidades neste campo, e se for capaz de chegar aos diversos níveis da sociedade.

Percorrendo o caminho da teoria para a prática, procurámos logo depois avaliar a criticidade associada ao flagelo da violência doméstica em Portugal, nos dias de hoje. Para tal, procedemos ao estudo de dois indicadores que, na nossa opinião são demonstrativos dessa mesma criticidade, foram eles, o número de femicídios e o número de participações por violência doméstica comunicadas às FS. Assim, verificámos em primeiro lugar a existência de um aumento do número de femicídios do ano de 2017 para 2018, valor que se depreende que continue a aumentar, tendo em conta o número de casos já ocorridos no presente ano. Quanto às participações comunicadas às FS, tem-se verificado uma tendência constante associada aos seus números, denotando-se mesmo um ligeiro decréscimo nos últimos anos. Do nosso ponto de vista este também se preconiza como um indicador que deve suscitar alguma preocupação, sendo equacionável uma eventual tendência de abstenção nas denúncias, quer das vítimas, quer de eventuais testemunhas, hipótese que a comprovar-se seria a negação da política de visibilidade e de denúncia que se pretende implementar. Isto porque não existem elementos empíricos, nem prognose, que nos leve a concluir que o número de casos de violência doméstica tenha vindo a diminuir. Reveste-se assim de extrema importância continuar com as campanhas que alertam para a importância de denunciar a existência deste crime, para que assim estes números possam aproximar-se da realidade.

A altura crítica que atravessamos, tem levado ao surgimento de um grande criticismo dirigido à atuação das entidades responsáveis por combater este fenómeno. De entre estas, incluem-se as FS. Deste modo, procurámos, mediante a consulta de duas fontes distintas, três jornais nacionais e um dos relatórios elaborado pela EARHVD, efetuar um levantamento das principais críticas apontadas, procurando perceber as fragilidades do serviço prestado pelas FS, e em particular da PSP. Assim, foi possível concluir que a maioria das fragilidades apontadas dizem respeito a falhas na proteção imediata das vítimas diretas, bem como na proteção de eventuais crianças envolvidas, falhas procedimentais ao nível do atendimento, falta de cooperação com as várias entidades, e falta de formação especializada. Neste ponto, importa realçar o trabalho que é levado a cabo pela EARHVD, sendo na nossa opinião, fundamental a existência de equipas multidisciplinares como esta, que olham a fundo para o trabalho desenvolvido pelos diversos atores, detetam falhas, e alertam para formas de as

ultrapassar. Contudo, julgamos ser necessário dar um passo em frente neste esforço, impondo-se uma política de *accountability* perante os elementos que falhem de forma grosseira no desempenho das suas funções.

De seguida, antes de entrarmos nas questões relacionadas com o trabalho de campo, achámos fundamental realizar uma enumeração e respetiva caracterização das principais questões que devem ser tidas em linha de conta aquando do recebimento de denúncias por violência doméstica, ou não fosse esse o objeto do presente trabalho. Deste jeito, começámos por especificar algumas medidas importantes neste campo. Merecem particular destaque, entre outras, a consagração de salas de atendimento à vítima na generalidade dos departamentos policiais, as quais têm como principal objetivo proporcionar condições de privacidade às vítimas de crimes, a formação das atuais EPAV e EEVD, ambas equipas especializadas no combate e acompanhamento das situações de violência doméstica, e a criação do Manual de Policiamento da Violência Doméstica, atual referencial máximo no policiamento deste fenómeno por parte das FS portuguesas, e peça-chave para a elaboração desta dissertação.

No decorrer do atendimento, consideramos que os elementos policiais responsáveis deverão procurar tranquilizar as vítimas, que por norma se encontram em plena crise, fazendo com que estas se sintam à vontade para falar, abstendo-se de emitir qualquer tipo de julgamento que contribua para que as vítimas se sintam ainda mais fragilizadas. Idealmente, deverão ser os elementos pertencentes às EPAV, quando disponíveis, a realizar este atendimento. No que diz respeito ao espaço em que é conduzido o atendimento, idealmente deverá ocorrer nas salas de atendimento à vítima.

Elencámos também os procedimentos a adotar durante o atendimento, os quais vão desde a elaboração do respetivo Auto de denúncia por violência doméstica, atribuição do Estatuto da Vítima, elaboração da ficha RVD e do PIS. Estes dois últimos instrumentos são extremamente importantes. A ficha RVD pretende proceder a uma avaliação do risco que pende sobre a vítima, servindo esta avaliação de base para a escolha das medidas a adotar na sua proteção. O PIS engloba um processo de gestão do risco que tem por base a avaliação previamente definida. Deste modo, este plano tem como principal objetivo aumentar o nível de segurança das vítimas quando estas se encontrem numa situação de potencial risco.

No que se refere ao Estatuto da Vítima, julgamos haver a necessidade de se proceder à sua reformulação. Como vimos, de acordo com os dados constantes do último relatório anual de monitorização da violência doméstica, uma percentagem representativa das vítimas possui

um nível de escolaridade referente aos 1.º, 2.º e 3.º ciclo (cerca de 50%), o que faz com que se torne muito difícil compreender muitas das informações que lá são transmitidas. Neste sentido, é extremamente importante que os elementos policiais tenham a capacidade e o cuidado de explicar às vítimas o conteúdo desse mesmo estatuto.

Do nosso ponto de vista, todos os procedimentos acima elencados serão insuficientes, se de seguida não for dado o devido encaminhamento à vítima. Desta forma, deve evitar-se que logo após o atendimento, as vítimas sejam entregues a elas próprias, reforçando-se dessa forma o sentimento de abandono e de impotência com que haviam entrado na esquadra. Pelo contrário, os elementos policiais deverão mover esforços para que a vítima tenha o acompanhamento de outros setores especializados, desde o apoio psicológico, aconselhamento jurídico, e até, se necessário, alojamento em casa abrigo.

Com o intuito de alcançar os objetivos relacionados com a parte prática da presente dissertação, procedemos à realização de um inquérito através da aplicação de um questionário às vítimas de violência doméstica que apresentaram denúncia nas esquadras de competência territorial das Divisões Policiais da Amadora e de Sintra, tendo alcançado uma amostra total de 98 vítimas. A aplicação deste questionário ficou a cargo dos elementos que procederam à formalização da denúncia.

Deste modo, depois de recolhidos os questionários, contabilizados e tratados os dados, tornou-se necessário caracterizar a amostra (de tipo accidental, necessariamente não probabilística), de modo a perceber quem eram estas vítimas. Os resultados demonstraram que a grande maioria eram mulheres. Verificou-se uma maior incidência na faixa etária entre os 28 e os 39 anos de idade, sendo na sua generalidade de naturalidade portuguesa. Quanto à situação profissional, eram maioritariamente empregadas, com habilitações ao nível do 3.º ciclo e ensino secundário. No que respeita ao tipo de vitimação de que foram alvo, a maior parte afirma ter sido agredida física e psicologicamente. Por último, os valores respeitantes às vítimas que nunca haviam apresentado denúncia por violência doméstica foram semelhantes aos das que já o haviam feito. Dada a natureza da amostra não podemos realizar generalizações dos resultados obtidos para a população vítima de violência doméstica. Porém, os resultados permitem uma interpelação sobre as práticas (ação policial) neste domínio tão sensível e onde a vulnerabilidade da vítima parece ser uma evidência.

Como já referimos, o objetivo da inquirição destas vítimas antevia a intenção de compreender, na visão destas, o seu nível de satisfação, numa escala de “Nada Satisfeito” a

“Muito Satisfeito” perante o atendimento prestado pelo elemento policial, sendo que o teor das questões se repartia por três dimensões diferentes, a dimensão comunicacional, procedimental e contextual.

As conclusões desta parte, assumido como outro dos objetivos específicos definidos, permitiram perceber que, no que concerne à dimensão comunicacional e variáveis que a compõem, o grau de satisfação das vítimas é bastante positivo, verificando-se uma maioria satisfeita e muito satisfeita com esta vertente do seu atendimento.

Quanto à vertente procedimental, os valores são também demonstrativos de um nível de satisfação elevado, sendo, no entanto, inferiores aos da dimensão anterior. Importa realçar, nesta dimensão, os resultados obtidos na variável que contempla a explicação dada às vítimas da forma como deverão proceder para contactar instituições de apoio. Apesar da média de respostas ser positiva, estas apresentam pouco consenso, visto que 27 dos inquiridos/as informaram estar insatisfeitos/as com este procedimento. Tais dados poderão levar a antever que o encaminhamento dado às situações poderá não estar a processar-se da melhor forma, ou pior, poderá em algumas situações não estar a ocorrer de todo. Poderá assim, de algum modo, estar a ficar comprometida a tão importante vertente cooperativa de que antes falávamos, e que tanto se tem debatido ultimamente. Seria decisivo procurar validar estes resultados para a escala nacional.

A última dimensão abordada foca-se no local onde o atendimento se desenvolveu, procurando perceber a satisfação da amostra com o conforto, privacidade e segurança relativos ao mesmo. Esta foi a dimensão que apresentou valores mais homogêneos, e todos eles demonstrativos de um grau de satisfação positivo.

Quando procurámos avaliar se existiam variações na satisfação decorrentes de alguma das características dos inquiridos, foi possível percepcionar diferenças significativas no que toca à variável sexo. Assim, em todas as dimensões se verificou um nível médio de satisfação inferior quando a vítima era do sexo masculino. Estes valores poderão indiciar problemas ao nível do atendimento prestado a estas vítimas. Do nosso ponto de vista, estes dados poderão sugerir alguma desvalorização atribuída a estas situações, ou até, em certos casos, uma certa descredibilização face às agressões de que foram alvo, fazendo com que estas vítimas se sintam duplamente vitimizadas, e percam confiança no sistema, que deveria estar lá para as apoiar.

Em último lugar, no intuito de averiguar se existiam diferenças na satisfação com a dimensão contextual, consoante o local onde o atendimento ocorreu, foi possível concluir que as vítimas se sentiam mais satisfeitas quando eram atendidas na sala de atendimento à vítima. Estes resultados acabam por ser expectáveis, demonstrando que as vítimas apresentam maiores índices de satisfação quando são atendidas num espaço que garante uma maior privacidade e segurança num momento tão complicado das suas vidas. No entanto, também seria expectável que grande parte das vítimas fossem atendidas nestas salas, visto ter sido esse um dos motivos que levou à sua construção.

A verdade é que, do total de vítimas inquiridas, apenas 26,5%, ou seja, 26 vítimas, dizem ter sido atendidas na sala de apoio à vítima. Estes dados vêm reforçar o que foi dito anteriormente sobre este assunto, que estas salas não se encontram, em muitos casos, a ser utilizadas para os fins a que se destinam, verificando-se que a grande maioria das denúncias recebidas nas duas Divisões em análise decorreram nas salas de atendimento ao público, onde nem sempre estão garantidas as necessárias condições de segurança e privacidade. Para tal basta perceber que em algumas destas salas, embora cada vez menos, o atendimento ainda é prestado ao “balcão”, ficando a vítima em pé enquanto transmite tudo o que lhe aconteceu. Ou então, aqui sim, na grande maioria dos casos, o atendimento decorre no interior de uma sala envidraçada, sob os olhares de quem se encontra a aguardar no átrio da esquadra pela sua vez, sendo intermitentemente interrompido pela entrada de elementos policiais que por motivos de serviço têm de ir buscar uma folha à impressora, ou trocar a bateria do seu rádio (habitualmente, tudo isto ocorre no interior da sala do graduado de serviço).

Tecidas as principais conclusões do presente trabalho, urge agora, com base nestas, deixar algumas recomendações. Como vimos, os resultados alcançados foram bastante animadores, verificando-se níveis de satisfação muito positivos com todas as dimensões analisadas. No entanto, foi possível constatar a existência de certos pontos menos positivos, relacionados com o encaminhamento para outras entidades, com o atendimento prestado às vítimas de sexo masculino, e com a reduzida utilização das salas de atendimento à vítima. Deste modo, deixamos as seguintes recomendações:

- Sensibilizar os elementos policiais para a importância de trabalharem conjuntamente com entidades especializadas no âmbito da violência doméstica, devendo para tal haver um conhecimento generalizado dos principais serviços disponíveis na sua área de ação.

- Reforçar os conteúdos formativos, dando ênfase aos principais cuidados a ter no atendimento de vítimas do sexo masculino.
- Dotar as salas de atendimento à vítima de todo o material necessário para a formalização das denúncias, reforçando-se a importância da sua efetiva utilização. Esta sensibilização deverá partir dos comandantes de esquadra, os quais deverão certificar-se de que estas salas são utilizadas.

Alcançados os objetivos deste estudo e deixadas algumas recomendações, pronunciamo-nos agora sobre alguns obstáculos e dificuldades que ocorreram no seu desenvolvimento, limitando de alguma forma a presente investigação, no entanto, com maior ou menor dificuldade, todos foram superados.

Evidenciamos aqui o facto de algumas vítimas se terem recusado a responder ao questionário, e ainda, alguns dos elementos responsáveis pela sua administração, se terem, por vezes, esquecido de o fazer. Estas foram as razões que levaram a que o valor da amostra não tivesse sido superior. Julgamos também ter constituído uma limitação o facto de as vítimas terem procedido ao preenchimento dos questionários logo após a apresentação da denúncia, geralmente ainda com o elemento policial responsável junto a si, podendo isso ter condicionado de algum modo as respostas dadas.

No que concerne a trabalhos futuros, faria todo o sentido conduzir uma investigação do mesmo género, mas alargada a nível nacional, permitindo assim obter-se uma visão global do nível de satisfação das vítimas de violência doméstica com o atendimento que a PSP lhes presta.

BIBLIOGRAFIA

- Arendt, H. (1970). *On Violence*. Orlando: HarcourtBooks.
- Associação de Mulheres Contra a Violência [AMCV]. (2013). Avaliação e Gestão de Risco em Rede. *Manual para Profissionais*.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV] (2010). *Manual Alcipe - Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência*. Lisboa: APAV.
- Azeredo, S. (2002). Violência. Em R. L. Maia, *Dicionário de Sociologia*. Porto: Porto Editora.
- Blumer, H. (1971). Social Problems as Collective Behavior. *Social Problems* 18, pp. 298-306.
- Bradbury, T., & Lawrence, E. (1999). *Physical aggression and the longitudinal course of newlywed marriage. Violence in intimate relationships*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Capucho, J. (18 de janeiro de 2019). Como proteger os filhos das vítimas de violência doméstica? *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/vida-e-futuro/interior/como-protoger-os-filhos-das-vitimas-de-violencia-domestica-10457495.html>
- Carrilho, M. (2018). *O crime de violência doméstica e a proteção da vítima*. Lisboa: Universidade Lusíada.
- Carvalho, A. T. (1999). Art.º 152.º, Maus tratos e infracção de regras de segurança. AAVV, *Comentário Conimbricense do Código Penal, Parte Especial - Tomo I, Artigos 131.º a 201.º*, 329-339. Coimbra: Coimbra Editora.
- Carvalho, J. (2009). *Metodologia do trabalho científico: "saber-fazer" da investigação para dissertações e teses* (2.ª ed.). Lisboa: Escolar Editora.
- Castanho, A., & Quaresma, C. (2014). *RVD - Manual de Aplicação da Ficha de Avaliação de Risco*. Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.
- Clemente, P. (2010). Polícia e Segurança - Breves Notas. *Política Internacional e Segurança*, n.º 2, pp. 141-171.

- Conselho da Europa [CE] (2011). Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica. Istambul: Council of Europe. Obtido em 12 de janeiro de 2018, em WWW:<URL: <https://rm.coe.int/168046253d>>
- Constituição da República Portuguesa. Diário da República n.º 86/1976, I Série. Lisboa.
- Decreto-Lei n.º 400/1982 de 23 de setembro. Diário da República n.º 221/1982, 1º Suplemento, I Série. pp. 3006-(2)-3006-(64). Lisboa: Ministério da Justiça. (Código Penal de 1982)
- Decreto-Lei n.º 78/1987 de 17 de fevereiro. Diário da República n.º 40/1987, I Série. Lisboa: Ministério da Justiça. (Código de Processo Penal)
- Decreto-Lei n.º 48/1995 de 15 de março. Diário da República n.º 63/1995, I Série A. pp. 1350 – 1416. Lisboa: Ministério da Justiça. (Código Penal)
- Despacho n.º 15/98, de 9 de março. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Despacho n.º 16/98, de 9 de março. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Despacho n.º 7108/2011, de 11 de maio. Diário da República n.º 91/2011, II Série. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.
- Dias, I. (2004). *Violência na Família - Uma Abordagem Sociológica*. Porto: Edições Afrontamento.
- Direção-Geral da Administração Interna [DGAI] (2009). *Plano de segurança para vítimas de violência doméstica: manual de apoio*. Lisboa: DGAI.
- Direção-Geral da Administração Interna [DGAI] (2011a). *Relatório anual sobre as ocorrências de violência doméstica participadas às Forças de Segurança*. Lisboa.
- Direção-Geral da Administração Interna [DGAI] (2013). *Manual de policiamento da violência doméstica: um guia para profissionais da força de segurança*. Lisboa: MAI.
- Direção Nacional da PSP [DNPS] (2017). *Grandes Opções Estratégicas da PSP para 2017-2020*.
- Durão, S. (2013). Silenciamentos subtis. Atendimento policial, cidadania e justiça em casos de vítimas de violência doméstica. *Análise Social*, 209, XLVIII (4.^a), pp. 878-899.

- Elias, L. (2018). *Ciências Policiais e Segurança Interna: Desafios e Prospetiva*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Espírito Santo, P. (2010). *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais. Génese, Fundamentos e Problemas* (1º ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Faria, N. (6 de fevereiro de 2019). O país tem de ser capaz de aplicar "o que está previsto na lei da violência doméstica". *O Público*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.publico.pt/2019/02/06/sociedade/entrevista/pais-capaz-aplicar-previsto-lei-violencia-domestica-1860746>
- Fernandes, C., Moniz, H., & Magalhães, T. (2013). Avaliação e Controlo do Risco na Violência Doméstica. *Revista e Centro de Estudos Judiciários*, pp. 223-264.
- Fernandes, C., Gago, L., Guerra, P., Massena, A., Pena, S., Perguilhas, M., Ravara, D., Ribeiro, F., Susano, H. (2016). *Violência Doméstica: implicações sociológicas, e jurídicas do fenómeno*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- Flor, A. (21 de janeiro de 2019). Portugal já avançou meio caminho no combate à violência doméstica. *O Público*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.publico.pt/2019/01/21/sociedade/noticia/portugal-relatorio-grevio-violencia-domestica-conselho-europa-1858680>
- Fortin, M. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Freitas, F. (2008). *Sem Medo Maria*. Alfragide: Caderno Editora.
- Gabinete das Nações Unidas de Viena (2003). *Estratégias de Combate à Violência Doméstica: Manual de Recursos*. Lisboa: Direção Geral de Saúde.
- Giddens, A. (2002). *Sociologia* (3.ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gil, A. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gonçalves, N. (2007). *O Serviço Prestado pela PSP às Mulheres Vítimas de Violência Conjugal*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Head, B., & Alford, J. (2008). Wicked problems: The Implications for Public Management. *International Research Society for Public Management 12th Annual Conference*. Brisbane. Obtido em 5 de janeiro de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/228645090_Wicked_Problems_The_Implications_for_Public_Management

- Henriques, G. (19 de dezembro de 2018). Polícias e procuradores falharam e Angelina morreu queimada pelo ex-companheiro. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/policias-e-procuradores-falharam-e-angelina-morreu-queimada-pelo-ex-companheiro-10344528.html>
- Henriques, G., & Marcelino, V. (08 de fevereiro de 2019). Homicídios do Seixal. Processo foi arquivado sem o suspeito ter sido ouvido. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/homicidios-do-seixal-processo-foi-arquivado-sem-o-suspeito-ter-sido-ouvido-10558473.html>
- Hill, M., & Hill, A. (2009). *Investigação por questionário* (2.^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Kreuter, M. W., Rosa, C., Howze, E., & Baldwin, G. (2004). Understanding Wicked Problems: A Key to Advancing Environmental Health Promotion. *Health Education & Behavior* 31, pp. 441-454.
- Kroop, P., & Hart, S. (2004). The Development of the Brief Spousal Assault Form for the Evaluation of Risk (B-SAFER): A Tool for Criminal Justice Professionals. *Research and Statistics Division*. Obtido em 03 de janeiro de 2019, de http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/fl-lf/famil/rr05_fv1-rr05_vf1/rr05_fv1.pdf.
- Laboratório Nacional de Engenharia Civil. (2008). *Recomendações Técnicas para Instalações das Forças de Segurança: Esquadras dos Tipos A e B da PSP*. Lisboa: Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.
- Laing, L., Humphreys, C., & Kavanagh, K. (2013). *Social work and domestic violence: Developing critical and reflective practise*. London: Sage Publications.
- Lei n.º 65/1998 de 2 de setembro. Diário da República n.º 202/1998, I Série A. pp. 4572 – 4578. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 7/2000 de 27 de maio. Diário da República n.º 123/2000, I Série A. pp. 2458 – 2458. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 45/2004 de 19 de agosto. Diário da República n.º 195/2004, I Série A. pp. 5362 – 6368. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 53/2007 de 31 de agosto. Diário da República n.º 168/2007, I Série. Pp. 6065 – 6074. Lisboa: Assembleia da República.

- Lei n.º 59/2007 de 4 de setembro. Diário da República n.º 170/2007, I Série. pp. 6181 – 6258. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro. Diário da República n.º 180/2009, I Série. pp. 6550– 6561. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 19/2013 de 21 de fevereiro. Diário da República n.º 37/2013, I Série. pp. 1096 – 1098. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 83/2015 de 5 de agosto. Diário da República n.º 151/2015, I Série. pp. 5375 – 5377. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 129/2015 de 3 de setembro. Diário da República n.º 172/2015, I Série. pp. 6898 – 6918. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 130/2015 de 4 de setembro. Diário da República n.º 173/2015, I Série. pp. 7004 – 7010. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 96/2017 de 23 de agosto. Diário da República n.º 162/2017, I Série. pp. 4924 – 4928. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 44/2018 de 09 de agosto. Diário da República n.º 153/2018, I Série. pp. 3962 – 3963. Lisboa: Assembleia da República.
- Leon-Guerrero, A. (2005). *Social Problems - Community, Policy and Social Action*. London: Sage Publications.
- Logan, T., Shannon, L., & Walker, R. (2006). Police attitudes toward domestic violence offenders. *Journal of Interpersonal Violence*, 1365-1374.
- Lourenço, N., Lisboa, M., & Pais, E. (1996). Violência contra as mulheres no quadro conjugal em Portugal. *III Congresso Português de Sociologia, Práticas e Processos da Mudança Social*, (pp. 17-23).
- Machado, C., Martins, A., Santos, A., Dias, M., Antunes, C., & Rato, A. (2005). Crenças e atitudes policiais sobre a violência conjugal. *Revista do CEJ*, n.º 3, 2.º Semestre, pp. 293-303.
- Manita, C. (2005). *A Intervenção em Agressores no Contexto da Violência Doméstica em Portugal – Estudo Preliminar de Caracterização*. Lisboa: Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

- Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência Doméstica: Compreender para Intervir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2007). *Fundamentos de metodologia científica* (6.^a ed.). São Paulo: Atlas.
- Marques, R. (2017). *Problemas sociais complexos e governação integrada: Contributos para um modelo de governação integrada a partir de estudos de caso sobre o Centro Nacional de Apoio ao Imigrante e a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da Amadora*. Lisboa: Universidade de Lisboa: Lisbon School of Economics & Management.
- Mascoli, L. (2015). *O Homicídio Intrafamiliar: Contributos para a Avaliação de Risco*. (Tese de Doutoramento em Ciências Sociais). Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Mulayim, S., Jackson, M., & Lai, M. (2017). Domestic Violence in Australia: A wicked problem. Em D. S. Peterson, & J. A. Schroeder, *Domestic Violence in International Context* (pp. 216-231). London and New York: Routledge.
- Neves, C. (9 de janeiro de 2019). Ministério Público e polícias acusados de não protegerem vítima de homicídio. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/ministerio-publico-e-policias-acusados-de-nao-protegerem-vitima-de-homicidio--10412991.html>
- Notícias, D. (7 de fevereiro de 2019). Violência Doméstica. Vítimas protegidas em 72 horas e polícias com formação. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/violencia-domestica-vitimas-protegidas-em-72-horas-e-policias-com-formacao-10550662.html>
- Nunes, C., & Mota, M. (2010). O crime de violência doméstica: a al. b) do n.1 do art. 152º do Código Penal. *Revista do Ministério Público n.º 112*, pp. 133-175.
- Organização Mundial de Saúde [OMS] (2014). *Global Status Report on Violence Prevention*. Obtido em 07 de outubro de 2018, de <http://apps.who.int/iris/handle/10665/145087>.
- Our Watch. (s.d.). The National Community Attitudes Survey 2013 - key findings. Obtido em 22 de janeiro de 2019, de www.ourwatch.org.au/Understanding-Violence/Facts-and-figures

- Pease, B., & Flood, M. (2008). Rethinking the significance of attitudes in preventing men's violence against women. *Australian Journal of Social Issues* 43(44), 547-561.
- Poiares, N. (2016). *A letra e os espíritos da lei: A violência doméstica em Portugal* (1.^a edição ed.). Lisboa: Chiado Editora.
- Polícia de Segurança Pública [PSP]. (2017). *Plano de Atividades para 2017*. Lisboa: Gabinete de Estudos e Planeamento da Direção Nacional da PSP.
- Polit, D., Beck, C., & Hungler, B. (2004). *Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem - métodos, avaliação e utilização*. Porto Alegre: Artmed.
- Portaria n.º 1593/2007 de 17 de dezembro. Diário da República n.º 242/2007, I Série. pp. 8945 – 8949. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Portaria n.º 220-A/2010 de 16 de abril. Diário da República n.º 74/2010, 1º Suplemento, I Série. pp. 1330-(2)– 1330-(3). Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros e Ministério da Justiça.
- Portaria n.º 229-A/2010, de 23 de abril. Diário da República n.º 79/2010, I Série. pp. 1364 – 1365. Lisboa: Ministério da Justiça.
- Portaria n.º 280/2016, de 26 de outubro. Diário da República n.º 206/2016, I Série. pp. 3827 – 3829. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros, Administração Interna, Justiça, Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Saúde.
- Quaresma, C. (2012). Violência Doméstica: da participação da ocorrência à Investigação Criminal. *Cadernos da Administração Interna (Coleção de Direitos Humanos e Cidadania)*.
- Quiar, C. (2001). *Modernização na prestação de serviços na PSP - O atendimento ao público nas esquadras*. Lisboa: Escola Superior de Polícia.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Capucho, J. (18 de janeiro de 2019). Como proteger os filhos das vítimas de violência doméstica? *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/vida-e-futuro/interior/como-protoger-os-filhos-das-vitimas-de-violencia-domestica-10457495.html>

- Faria, N. (6 de fevereiro de 2019). O país tem de ser capaz de aplicar "o que está previsto na lei da violência doméstica. *O Público*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.publico.pt/2019/02/06/sociedade/entrevista/pais-capaz-aplicar-previsto-lei-violencia-domestica-1860746>
- Flor, A. (21 de janeiro de 2019). Portugal já avançou meio caminho no combate à violência doméstica. *O Público*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.publico.pt/2019/01/21/sociedade/noticia/portugal-relatorio-grevio-violencia-domestica-conselho-europa-1858680>
- Henriques, G. (19 de dezembro de 2018). Polícias e procuradores falharam e Angelina morreu queimada pelo ex-companheiro. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/policias-e-procuradores-falharam-e-angelina-morreu-queimada-pelo-ex-companheiro-10344528.html>
- Henriques, G., & Marcelino, V. (08 de fevereiro de 2019). Homicídios do Seixal. Processo foi arquivado sem o suspeito ter sido ouvido. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/homicidios-do-seixal-processo-foi-arquivado-sem-o-suspeito-ter-sido-ouvido-10558473.html>
- Neves, C. (9 de janeiro de 2019). Ministério Público e polícias acusados de não protegerem vítima de homicídio. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/ministerio-publico-e-policias-acusados-de-nao-protegerem-vitima-de-homicidio--10412991.html>
- Notícias, D. d. (7 de fevereiro de 2019). Violência Doméstica. Vítimas protegidas em 72 horas e polícias com formação. *Diário de Notícias*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://www.dn.pt/pais/interior/violencia-domestica-vitimas-protegidas-em-72-horas-e-policias-com-formacao-10550662.html>
- Reis, C. (15 de março de 2019). Maioria das vítimas mortais de violência doméstica tinha apresentado queixa. *Expresso*. Obtido em 22 de março de 2019, de <https://expresso.pt/sociedade/2019-03-15-Maioria-das-vitimas-mortais-de-violencia-domestica-tinha-apresentado-queixa>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/99, de 8 de fevereiro. Lisboa: Conselho de Ministros.

- Rittel, H., & Webber, M. (1973). Dilemmas in a General Theory of Planning. *Policy Sciences* 4, pp. 155-169.
- Roberts, N. (2000). *Wicked problems and network approaches to resolution*. *International Public Management Review* 1 (1), pp. 1-19.
- Santos, J. (1999). A propósito das noções de "problema social" e "problema sociológico". *Vários (Eds.) Homenagem ao Professor Augusto da Silva*, Évora: Universidade de Évora, pp. 417-441.
- Santos, N., Nossa, P., & Cravidão, F. (2011). Risco e vulnerabilidade: A importância dos factores culturais e sociodemográficos na interpretação e reação aos perigos. *Portal da Universidade de Coimbra*. Obtido em 03 de janeiro de 2019, de http://www.uc.pt/fluc/depgeo/Publicacoes/livro_homenagem_FRebello/045_062.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses*. Lisboa: Universidade Lusíada.
- Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna [SGMAI] (2017). *Violência Doméstica - 2016. Relatório Anual de Monitorização*. Lisboa: SGMAI.
- Silva, E., & Menezes, E. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: Laboratório de Ensino da Universidade Federal de Santa Catarina.
- Silva, M. (1967a). Reflexão sobre o Conceito de Problema Social - I. *Análise Social* V (17), pp. 5-22.
- Silva, M. (1967b). Reflexão sobre o Conceito de Problema Social - II. *Análise Social* V (18), pp. 207-230.
- Sistema de Segurança Interna [SSI] (2019). *Relatório Anual de segurança Interna [RASI]*. Lisboa: SSI.
- Sousa, M., & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios*. Lisboa: PACTOR - Edições de Ciências Sociais e Política Contemporânea.
- Stanley, N. (2015). Moving towards integrated domestic violence services. Em N. Stanley, & Humphreys, *Domestic violence and protecting children: New thinking and approaches* (pp. 232-252). London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

- Taipa de Carvalho, A. (1999). Art.º 152.º, Maus tratos e infracção de regras de segurança. AAVV, *Comentário Conimbricense do Código Penal, Parte Especial - Tomo I, Artigos 131.º a 201.º*, 329-339. Coimbra: Coimbra Editora.
- Walby, S., Towers, J., Corradi, C., Francis, B., Heiskanen, M., Helweg-Larsen, K., . . . Strid, S. (2017). The Concept and Measurement of Violence Against Women and Men. *Policy Press Shorts Policy and Practise*.
- Walker, L. (1979). *The battered woman*. New York: Harper & Row.
- Weisburd, D., & Eck, J. (2004). *What Can Police Do to Reduce Crime, Disorder, and Fear?* *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*.

APÊNDICES

Apêndices

Apêndice A: Grelha de análise de notícias

Apêndice B: Questionário aplicado

Apêndice C: Guia de instruções para aplicação do questionário (Exemplar)

Apêndice D: Autorização para a aplicação dos questionários

Apêndice E: Caracterização da Amostra

Apêndice F: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com a comunicação * sexo

Apêndice G: Médias das variáveis relacionadas com a comunicação * sexo

Apêndice H: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo

Apêndice I: Médias das variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo

Apêndice J: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com o contexto * sexo

Apêndice K: Médias das variáveis relacionadas com o contexto* sexo

Apêndice L: Teste ANOVA – dimensão contextual * local do atendimento

Apêndice M: Médias e índices de consenso associados aos locais de atendimento

Apêndice A: Grelha de análise de notícias

Jornal	Data de publicação	Autor	Título	Conteúdo relevante	Principais diretrizes
Diário de Notícias	19/12/2018	Graça Henriques	Polícias e procuradores falharam e Angelina morreu queimada pelo ex-companheiro	“Todas as entidades do Estado falharam na proteção de Angelina...”	Necessidade de intervenção rápida para proteção das vítimas. Necessidade de promover todas as medidas essenciais à proteção das crianças envolvidas.
				“Depois de agressões, perseguições e ameaças denunciadas à polícia e ao Ministério Público sem surtir efeito...”	
				“Ela procurara proteção, pedira ajuda às entidades competentes, mas estas foram incapazes de a salvaguardar... e até a sua filha de sete anos esteve em risco. Tudo falhou: polícia, Ministério Público e os serviços de saúde.”	
				“Apesar de o risco para a vítima ser elevado, não foram incrementadas medidas para a sua proteção e para a contenção.”	
				“Entre o primeiro contacto com a polícia (...) passaram 98 dias com diversas situações graves e com diversas oportunidades para proteger a vítima e conter o agressor.”	
				“E apesar de o risco ter sido avaliado e classificado como muito elevado (...) tanto a PSP como o MP não identificaram a perigosidade que este agressor constituía.”	
				“As entidades policiais e judiciais, apesar dos indícios preocupantes, limitaram-se a seguir uma atuação formal, sem proatividade, nomeadamente no que diz respeito à operacionalização da avaliação e gestão do risco, e não foram desencadeadas medidas efetivas de proteção da vítima e também da sua filha...”	

Diário de Notícias	09/01/2019	Céu Neves	Ministério Público e polícias acusados de não protegerem vítima de homicídio	“Os peritos avaliaram o homicídio e concluíram que as autoridades não fizeram o que deviam.”	
				“Apesar de o risco para a vítima ser elevado, não foram incrementadas medidas para a sua proteção e para a contenção do agressor.”	Necessidade de intervenção rápida para proteção das vítimas.
				“Os contactos que teve com a PSP (...) constituíram oportunidades perdidas de intervenção.”	
				“Embora a mulher tivesse manifestado preocupação pela segurança da filha (...) e constasse dos autos que estava presente em situações por aquela denunciadas, nem a PSP nem o MP tomaram qualquer iniciativa para que fossem desencadeados os procedimentos adequados para a segurança e a proteção da criança.”	Necessidade de promover todas as medidas essenciais à proteção das crianças envolvidas.
Diário de Notícias	18/01/2019	Joana Capucho	Como proteger os filhos das vítimas de violência doméstica?	“A reportagem (...) questiona o porquê de as crianças nunca terem tido o estatuto de vítimas de violência, previsto na lei portuguesa, levantando a discussão sobre as medidas que existem para proteger as crianças expostas a situações que põem em causa o seu bem-estar e o seu desenvolvimento no decorrer de processos de violência doméstica.”	
				“Os psicólogos ouvidos pelo DN consideram que nem sempre são tomadas as medidas adequadas para garantir o bem-estar das crianças.”	Necessidade de promover todas as medidas essenciais à proteção das crianças envolvidas.
				“Frequentemente, as crianças não são protegidas destas situações...”	
Público	21/01/2019	Aline Flor	Portugal já avançou meio caminho no combate à violência doméstica	“...é preciso reforçar a formação especializada dos vários profissionais que intervêm nestes casos, nomeadamente forças de segurança...”	Necessidade de formação especializada.
				“...a Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica (...) ainda não atingiu a sua missão de propiciar uma cooperação verdadeiramente efetiva entre todos os parceiros relevantes.”	Necessidade de maior cooperação entre parceiros.

Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica: Contributos para Um Serviço Policial de Qualidade

Público	06/02/2019	Nátalia Faria	O país tem de ser capaz de aplicar “o que está previsto na lei da violência doméstica”	<p>“Quando já há uma denúncia por violência doméstica (...) é preciso que se consiga identificar muito rapidamente o nível de risco que a vítima corre (...) capacitando as entidades competentes, nomeadamente as forças de segurança, para implementar as necessárias medidas de proteção à vítima e aos familiares da vítima.”</p> <p>“A formação para a compreensão e a operacionalização têm que estar necessariamente ligadas.”</p> <p>“Continuamos com esse problema da descoordenação (...) é necessário garantir aos profissionais das várias áreas, particularmente das forças de segurança (...) o acesso rápido e ágil ao contributo de outros saberes (...) para que se possa compreender melhor o caso, gerir melhor a situação e definir mais eficazmente as medidas a tomar. Por vezes, esta falta de assessoria técnica é um facto que prejudica a compreensão de uma necessidade de intervenção rápida e com os meios que permitem evitar o agravamento da situação.”</p>	<p>Necessidade de intervenção rápida para proteção das vítimas.</p> <p>Necessidade de mais e melhor formação.</p> <p>Necessidade de maior coordenação entre as diferentes áreas.</p>
Diário de Notícias	07/02/2019	Diário de Notícias	Violência Doméstica. Vítimas protegidas em 72 horas e polícias com formação	<p>“Também os polícias e magistrados judiciais terão formação para melhor lidar com este tipo de casos.”</p> <p>“Reforçar os modelos de formação, que passarão a ser comuns à PSP e GNR (...) que passará a ser centrada na análise de casos concretos.”</p>	Necessidade de formação.
Diário de Notícias	08/02/2019	Graça Henriques e Valentina Marcelino	Homicídios do Seixal. Processo foi arquivado sem o suspeito ter sido ouvido	<p>“As autoridades tiveram quase três meses para o interrogar e constituir arguido mas isso não aconteceu, sabe o DN de fonte policial.”</p> <p>“Desde que Sandra Costa (...) apresentou queixa na PSP (...) até que o caso foi arquivado pelo Ministério Público (...) não houve diligências policiais no sentido de inquirir ou recolher elementos de prova para o processo.”</p> <p>“A PSP, que chegou a atribuir o estatuto da vítima (...) e classificou o caso de “risco elevado”, no entanto não terá seguido os procedimentos previstos neste tipo de situações, nomeadamente a recolha de provas e de testemunhos que permitissem sustentar as alegações...”</p>	Necessidade de recolha imediata de meios de prova.

				<p>“Nesta altura, também Lara [filha menor] foi considerada vítima (...) numa segunda avaliação desaparece a intenção de referenciar Lara.”</p> <p>“Ora se Pedro Henriques, nem mais ninguém, foi inquirido no âmbito do processo, seria difícil recolher indícios de prova para as denúncias de Sandra.”</p>	
Expresso	15/03/2019	Carolina Reis	<p>Maioria das vítimas mortais de violência doméstica tinha apresentado queixa</p>	<p>“...nos processos até agora analisados, a maioria dos casos de homicídio em contexto de relações de intimidade tinha sido denunciada. Em 56% dos casos analisados houve denúncias prévias de violência doméstica.”</p> <p>“Temos mecanismos mas falta-nos a uniformização. Temos recursos mas não estão articulados.”</p> <p>“Falta formação transversal. Não pode ser de conferências e aulas teóricas. Tem de ser feito com casos, com discussão.”</p> <p>“Através da análise da morte de uma mulher ocorrida no ano passado, António Castanho mostrou que há falta de compreensão do fenómeno e que, por exemplo, mensagens que mostram uma tentativa de controlo não são entendidas como tal.”</p>	<p>Necessidade de maior uniformização e articulação.</p> <p>Necessidade de formação.</p> <p>Necessidade de maior compreensão face ao fenómeno.</p>

Apêndice B: Questionário aplicado

Exmo (a) Sr. (a),



Sabemos que este é um momento difícil para si e para a sua família. Por isso, começamos por lhe agradecer estes minutos de atenção que agora lhe pedimos.

O presente questionário insere-se no âmbito de um estudo em curso no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, intitulado “*Atendimento a vítimas de violência doméstica: contributos para um serviço policial de qualidade*”. Este estudo tem como responsável o Aspirante a Oficial de Polícia Pedro Carvalho.

Com o seu contributo pretende perceber-se o nível de satisfação com o atendimento que acaba de lhe ser prestado, mediante uma série de fatores considerados fundamentais para o desenvolvimento de um atendimento eficaz às vítimas de violência doméstica.

Este questionário é de natureza absolutamente confidencial. As suas respostas serão tratadas conjuntamente com muitas outras e sem relação direta à sua pessoa. O seu anonimato encontra-se assim garantido. Não escreva o seu nome ou qualquer outra forma de identificação pessoal neste questionário.

Não existem respostas certas ou erradas, pretendendo-se somente a sua opinião pessoal e sincera. Não deixe nenhuma pergunta sem resposta, mesmo em caso de dúvida. Nos casos em que lhe pareça que nenhuma das respostas se adequa àquela que é a sua opinião, assinala a que lhe pareça mais próxima da mesma.

Preencha apenas um dos campos de cada questão, assinalando o mesmo com um X.



Parte 1

1.1. Sexo	
Masculino	Feminino
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2. Idade								
16 – 21	22 – 27	28 – 33	34 – 39	40 – 45	46 – 51	52 – 57	58 – 63	>63
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.3. País de origem							
Portugal	Angola	Cabo Verde	Guiné	S. T. Príncipe	Brasil	Roménia	Outro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.4. Habilitações literárias						
Sem habilitações	1.º ciclo (4º ano)	2.º ciclo (6º ano)	3.º ciclo (9º ano)	12º ano	Formação superior	Outro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5. Situação profissional				
Empregada(o)	Desempregada(o)	Estudante	Reformado/aposentado	Sem profissão
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Tipo de vitimação		
Física (agride, com as mãos ou com os pés)	Psicológica (ofende, ameaça, grita)	Física/Psicológica (de tudo um pouco, embora umas vezes mais física, outras mais psicológica)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.7. Denúncia(s) anterior(es) às Autoridades	
Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.8. Local do atendimento efetuado pela PSP	
Sala de atendimento ao público (local normal de atendimento na Esquadra)	Sala de apoio à vítima (sala mais reservada, onde estava apenas o/a agente da PSP e eu)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Parte 2

Na tabela que se segue atribua valores de 1 (Nada Satisfeita/o) a 4 (Muito Satisfeita/o), colocando um X no valor que caracteriza o nível de satisfação referente aos pontos em análise no decorrer do atendimento que lhe foi prestado.

	1	2	3	4
2.1. Adequação das palavras no atendimento (<i>ex: utilizou vocabulário simples e compreensível, sem terminologias que só os polícias entendem</i>)				
2.2. Escuta ativa durante o atendimento (<i>ex: escutou-a(o) atentamente sem interromper; foi acenando com a cabeça denotando que a(o) estava a escutar; foi tomando nota dos dados de modo a inclui-los no expediente</i>)				
2.3. Utilização de comunicação correta no atendimento (<i>ex: demonstrou que está ali para a(o) ajudar; sentiu que a sua queixa era importante para a polícia, e não apenas mais uma queixa e mais uma vítima</i>)				
2.4. Compreensão face à situação em que se encontrava (<i>ex: manifestou que compreende a dificuldade de falar sobre o assunto; promoveu uma relação próxima, tentando compreender a situação, colocando-se no seu papel, sem, no entanto, tomar partido</i>)				
2.5. Informação sobre os procedimentos judiciais posteriores (<i>ex: informou-a(o) do encaminhamento dado ao expediente elaborado; que irá ser notificada(o) para prestar declarações no âmbito do inquérito criminal; onde se deve dirigir para realizar exame médico legal em situações de agressões visíveis</i>)				
2.6. Entrega do Estatuto da Vítima e explicação dos pontos que suscitaram dúvidas				
2.7. Explicou como contactar Instituições de apoio				
2.8. Elaboração conjunta do Plano de Segurança, envolvendo-a(o) nesse processo				
2.9. Fornecimento de orientações de proteção pessoal resultantes do Plano de Segurança (<i>ex: o que fazer durante um ato violento; o que fazer após uma agressão</i>)				
2.10. Elaboração da Ficha de Avaliação de Risco (<i>ex: tentou perceber o historial de comportamentos violentos; questionou-a(o) se o agressor(a) tem acesso a armas, se tem problemas relacionados com álcool ou drogas; tentou perceber quais os perigos caso permaneça em casa</i>)				
2.11. Privacidade e segurança no atendimento (<i>ex: fora do local de atendimento não se ouvia o que estava a ser relatado e vice-versa; local resguardado distante da zona de espera; inexistência de interrupções devido à entrada de elementos estranhos ao atendimento</i>)				
2.12. Conforto no atendimento (<i>ex: espaço simples, sem cores fortes ou elementos que possam promover desconforto; tinha alguns elementos que proporcionavam conforto, como quadros, plantas, objetos decorativos</i>)				



Parte 3

3. Considerando o que já tinha ouvido falar sobre o atendimento a vítimas de violência doméstica por parte da PSP, considera que esta experiência foi:

(Coloque uma X na situação que corresponde à sua opinião mais sincera)

Pior do que esperava	O que esperava	Melhor do que esperava	Nunca tinha ouvido falar sobre o atendimento a vítimas de violência doméstica por parte da PSP
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gratos pela sua colaboração!

Apêndice C: Guia de Instruções para Aplicação do Questionário (Exemplar)



62ª Esq. Queluz (Início 10/10)
(Final ___/10)

INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Responsáveis pela aplicação do questionário:

Polícias a prestar funções de Graduado de Serviço

Polícias a desempenhar funções nas EPAV's (quando recebam a denúncia)

Destinatários(as) do questionário:

Vítimas de violência doméstica maiores de 16 anos quando a(o) denunciante seja cumulativamente vítima,
e que tenham apresentado denúncia pelo mesmo crime

Procedimento:

1. No final da formalização da denúncia por violência doméstica, com o consentimento da vítima, entregar-lhe um envelope selado para preenchimento do questionário.
2. Caso a vítima tenha dúvidas ao longo do preenchimento, auxiliar somente na(s) questão(ões) que as motivaram, esforçando-se sempre por manter a confidencialidade do ato.
3. Quando a vítima terminar de responder ao questionário, dar instruções para que volte a colocá-lo no interior do envelope, e que o sele com o auxílio do autocolante que se encontra no seu interior.
4. Depois de preenchidos, os questionários deverão ser entregues ao Comandante de Esquadra, que os conservará na sua posse até à sua recolha.
5. Em caso de dúvida, contactar: 918639534 ou pejdcarvalho@psp.pt.

Grato pela colaboração,

Pedro José Duarte Carvalho

Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3114/155034



Apêndice D: Autorização para a Aplicação dos Questionários

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

DIRECÇÃO DE ENSINO

SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de Recursos
Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:

Sua Comunicação:

Nossa Referência: 42/SECDE/2019

Classificador: 080.01.10

Processo: SECDE201800001ASP

Data: 2019-02-06

Autorizo
09.02.2019
DIRETOR NACIONAL

Luis Manuel Pêça Parinha
Superintendente-Chefe

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas, ciências sociais e humanas e/ou ciências de desenvolvimento e adaptação motora.
2. O Aspirante a Oficial de Polícia Pedro José Duarte Carvalho ^{M/155034} irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "A (in)satisfação face ao atendimento prestado às mulheres vítimas de violência conjugal: A realidade da Divisão Policial de Sintra", do qual é orientador o Sr. Prof. Doutor Paulo Machado.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para aplicação de um questionário a vítimas de violência doméstica que tenham apresentado a respetiva denúncia aos elementos das Esquadras de Competência Territorial da Polícia de Segurança Pública das Divisões Policiais de Amadora, Cascais e Sintra.
4. A aplicação destes questionários terá como principal objetivo perceber o nível de satisfação com o atendimento que foi prestado a estas vítimas de violência doméstica. Importa referir que, atendendo à natureza do estudo, a aplicação dos questionários é essencial para a fundamentação das hipóteses que presidem à dissertação.
A administração dos questionários ficará a cargo dos elementos responsáveis pelo atendimento. Após terminar a formalização dos procedimentos de denúncia, e com o devido consentimento da vítima, entregar-lhe-ão o respetivo formulário para que a mesma o possa preencher.
5. A obtenção dos dados referidos, a aplicação do questionário, visa constituir um capítulo da dissertação que sustente todo o trabalho de investigação realizado.
6. Mais se informa V.ª Ex.ª de que o Aspirante a Oficial de Polícia Pedro Carvalho se compromete a obter de todos os participantes um termo de consentimento informado, bem como a utilizar os resultados apenas no âmbito da dissertação em questão.

O Diretor

Abílio Pinto Vieira
Superintendente-Chefe



R. 1.ª de Maio, 169 3349-040 Lisboa Tel.: 213613900 Fax: 213610635 www.jsp.pt |

isp@isp.pt

147458

Apêndice E: Caracterização da Amostra

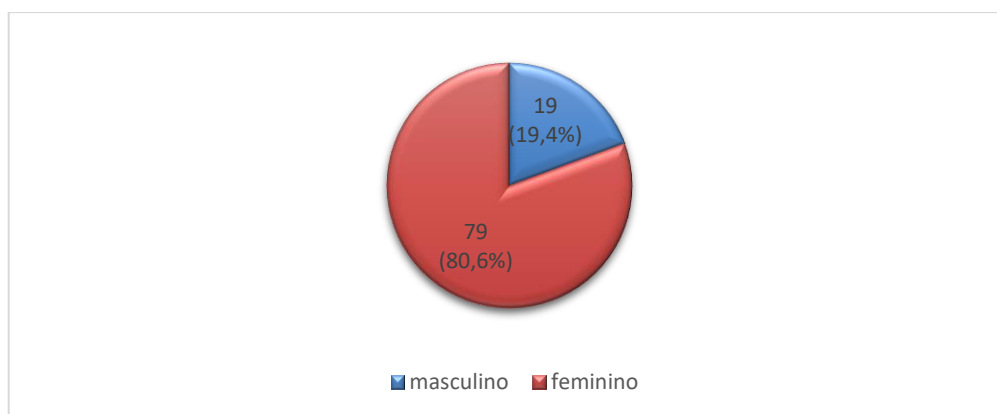


Gráfico 3: Género dos inquiridos.

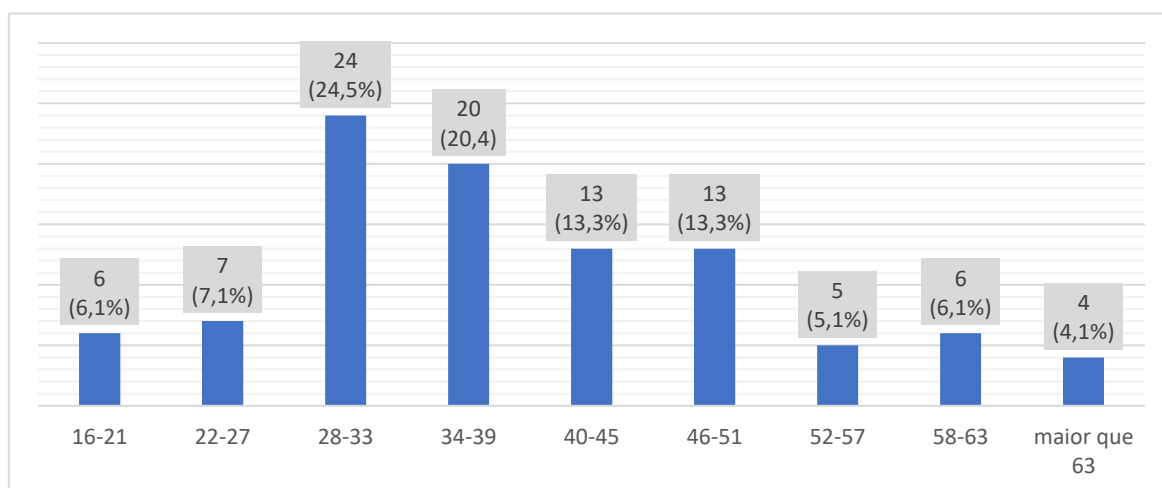


Gráfico 4: Distribuição pelos grupos etários.

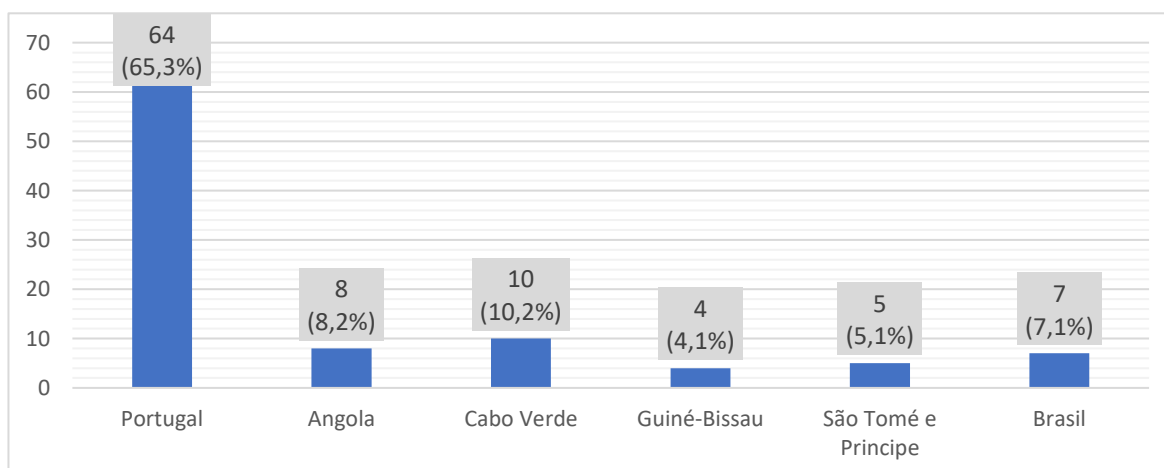


Gráfico 5: País de origem dos inquiridos.

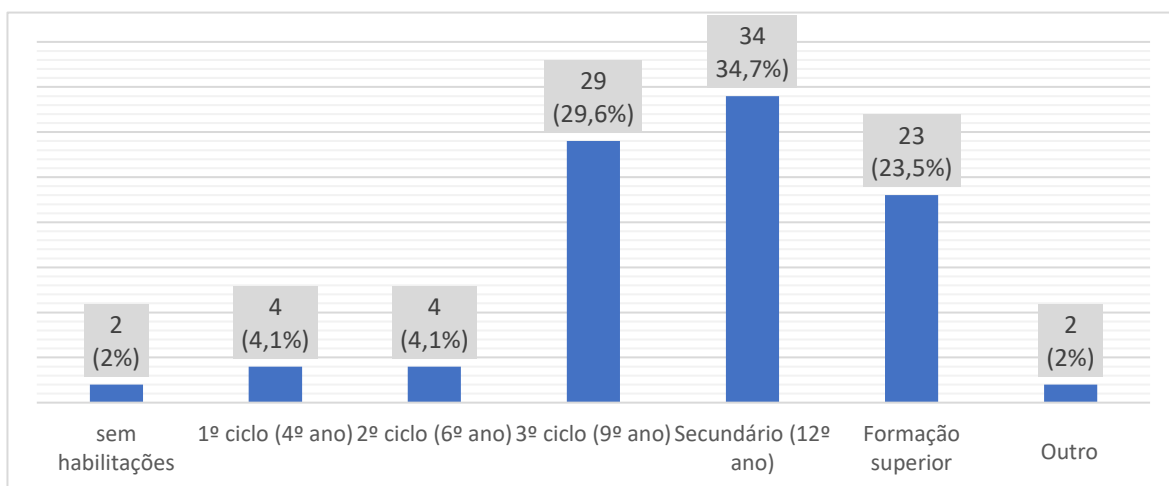


Gráfico 6: Habilitações literárias dos inquiridos.

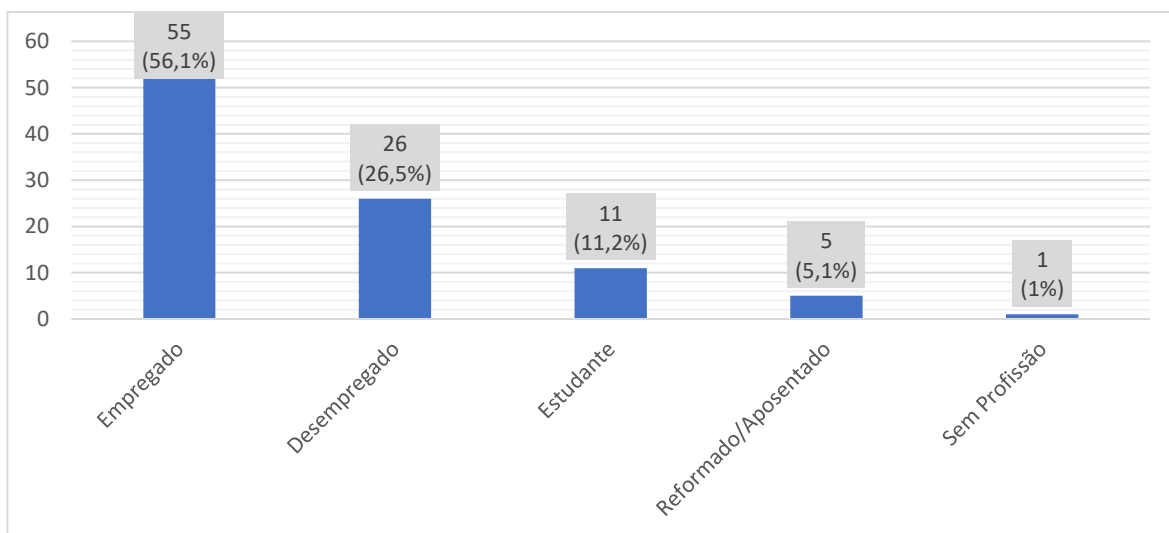


Gráfico 7: Situação Profissional dos inquiridos.

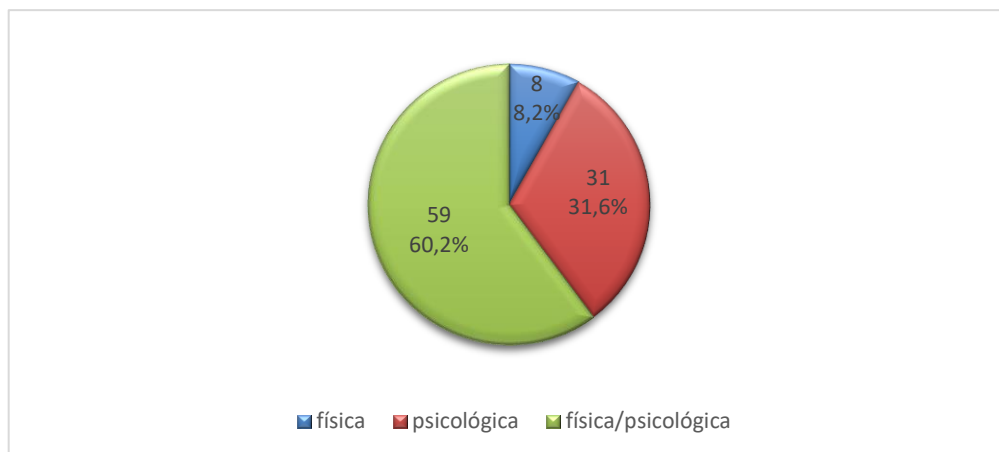


Gráfico 8: Tipo de Vitimação.

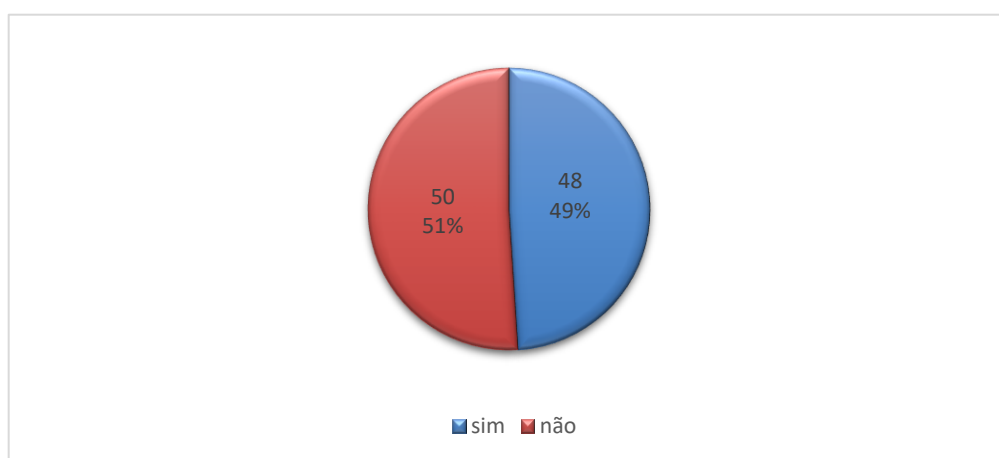


Gráfico 9: Denúncia(s) anterior(es) às Autoridades.

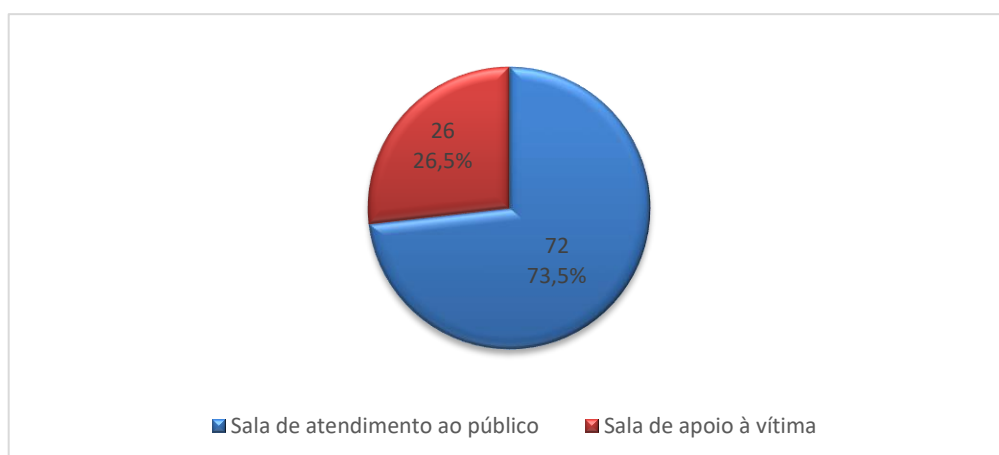


Gráfico 10: Local do atendimento.

Apêndice F: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com a comunicação * sexo

Tabela 5: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com a comunicação * sexo

			Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Adequação das palavras no atendimento * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	2,681	1	2,681	9,352	0,003
	Nos grupos		27,523	96	0,287		
	Total		30,204	97			
Escuta ativa durante o atendimento * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	3,613	1	3,613	9,159	0,003
	Nos grupos		37,867	96	0,394		
	Total		41,480	97			
Utilização de comunicação correta no atendimento * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	9,179	1	9,179	26,849	0,000
	Nos grupos		32,821	96	0,342		
	Total		42,000	97			
Compreensão face à situação em que se encontrava * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	6,976	1	6,976	13,624	0,000
	Nos grupos		49,157	96	0,512		
	Total		56,133	97			
dimensão COMUNICACIONAL * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	5,300	1	5,300	19,843	0,000
	Nos grupos		25,643	96	0,267		
	Total		30,944	97			

Apêndice G: Médias das variáveis relacionadas com a comunicação * sexo

Tabela 6: Médias das variáveis relacionadas com a comunicação * sexo.

Variável	Sexo	Média
Adequação das palavras no atendimento	masculino	3,32
	feminino	3,73
Escuta ativa durante o atendimento	masculino	3,21
	feminino	3,70
Utilização de comunicação correta no atendimento	masculino	2,95
	feminino	3,72
Compreensão face à situação em que se encontrava	masculino	2,89
	feminino	3,57

Apêndice H: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com os procedimentos* sexo

Tabela 7: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo

			Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Informação sobre os procedimentos judiciais posteriores * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	2,279	1	2,279	3,021	0,085
	Nos grupos		72,425	96	0,754		
	Total		74,704	97			
Entrega do estatuto da vítima * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	2,538	1	2,538	3,747	0,056*
	Nos grupos		65,023	96	0,677		
	Total		67,561	97			
Explicou como contactar instituições de apoio * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	1,013	1	1,013	1,035	0,312
	Nos grupos		93,967	96	0,979		
	Total		94,980	97			
Elaboração conjunta do plano de segurança * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	2,086	1	2,086	3,451	0,066*
	Nos grupos		58,036	96	0,605		
	Total		60,122	97			
Fornecimento de orientações de proteção pessoal * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	4,221	1	4,221	7,384	0,008
	Nos grupos		54,881	96	0,572		
	Total		59,102	97			
Elaboração da ficha de avaliação de risco * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	0,971	1	0,971	2,273	0,135
	Nos grupos		41,029	96	0,427		
	Total		42,000	97			
dimensão PROCEDIMENTAL * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	2,051	1	2,051	4,472	0,037
	Nos grupos		44,039	96	0,459		
	Total		46,091	97			

***Valores tendencialmente diferentes**

Apêndice I: Médias das variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo

Tabela 8: Médias das variáveis relacionadas com os procedimentos * sexo

Variável	Sexo	Média
Informação sobre os procedimentos judiciais posteriores	masculino	2,84
	feminino	3,23
Entrega do estatuto da vítima	masculino	2,95
	feminino	3,35
Explicou como contactar instituições de apoio	masculino	2,89
	feminino	3,15
Elaboração conjunta do plano de segurança	masculino	2,95
	feminino	3,32
Fornecimento de orientações de proteção pessoal	masculino	2,84
	feminino	3,37
Elaboração da ficha de avaliação de risco	masculino	3,37
	feminino	3,62

Apêndice J: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com o contexto * sexo

Tabela 9: Teste ANOVA – variáveis relacionadas com o contexto * sexo

			Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Privacidade e segurança no atendimento * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	6,084	1	6,084	10,063	0,002
	Nos grupos		58,039	96	0,605		
	Total		64,122	97			
Conforto no atendimento * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	1,066	1	1,066	1,967	0,164
	Nos grupos		52,036	96	0,542		
	Total		53,102	97			
dimensão CONTEXTUAL * sexo	Entre Grupos	(Combinado)	3,061	1	3,061	6,178	0,015
	Nos grupos		47,562	96	0,495		
	Total		50,622	97			

Apêndice K: Médias das variáveis relacionadas com o contexto * sexo

Tabela 10: Médias respeitantes às variáveis relacionadas com o contexto * sexo

Variável	Sexo	Média
Privacidade e segurança no atendimento	masculino	2,47
	feminino	3,37
Conforto no atendimento	masculino	3,05
	feminino	3,32

Apêndice L: Teste ANOVA – dimensão contextual * local do atendimento

Tabela 11: Teste ANOVA – dimensão contextual * local do atendimento

			Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
dimensão CONTEXTUAL * Local do atendimento	Entre Grupos	(Combinado)	10,806	1	10,806	26,055	0,000
	Nos grupos		39,816	96	0,415		
	Total		50,622	97			

Apêndice M: Médias e índices de consenso associados aos locais de atendimento

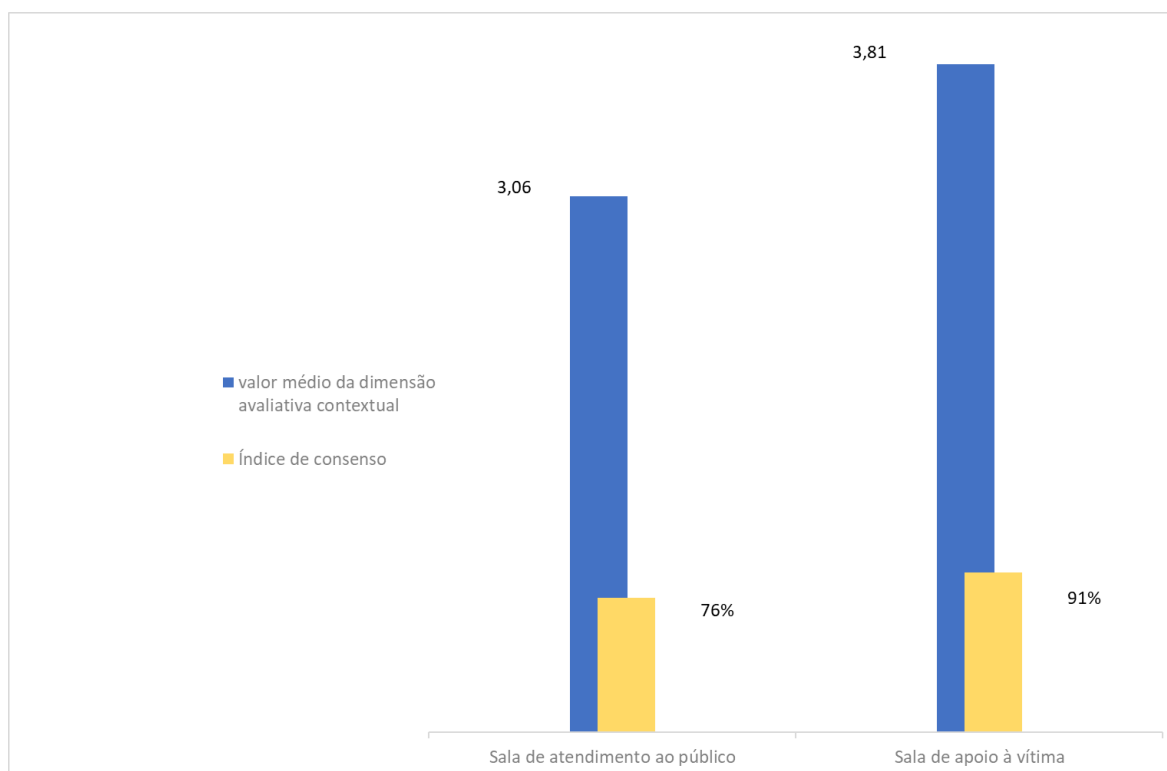


Gráfico 11: Médias e índices de consenso associados aos locais de atendimento.

ANEXOS

Anexos

Anexo A: Diferenças entre problemas complexos e problemas lineares

Anexo B: Vinte cuidados a observar pelo elemento policial durante o atendimento

Anexo C: Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento

Anexo D: Direitos e Deveres constantes do Estatuto da Vítima

Anexo E: Exemplar da Ficha de Avaliação de Risco em Situação de Violência Doméstica

Anexo F: Partes e situações dos atuais Planos Individuais de Segurança

Anexo G: Resumo das etapas para a elaboração dos Planos Individuais de Segurança

Anexo H: Livro de Códigos

Anexo A: Diferenças entre problemas complexos e problemas lineares

Tabela 12 – Diferenças entre problemas complexos e problemas lineares.

Característica	Problema linear	Problema complexo
O problema	A definição clara do problema evidencia também a solução	Não existe acordo quanto ao problema
	O resultado é verdadeiro ou falso; bem-sucedido ou mal sucedido	A solução é, na melhor das hipóteses, “melhor”, “pior”, “suficiente”
	O problema não está sempre a mudar	O problema está sempre a mudar
Intervenientes e o seu papel	Solução encontrada por especialistas através da ciência	Muitos dos intervenientes têm ideias opostas sobre o real problema e as suas causas
Final (<i>stopping rule</i>)	A tarefa acaba quando o problema é solucionado	O fim é determinado pelos intervenientes, forças políticas, disponibilidade de recursos ou uma conjugação destas
Natureza do problema	Especialistas seguem um protocolo que orienta as escolhas das soluções	Soluções dos problemas baseiam-se em “julgamentos” de múltiplas partes interessadas, não existem “boas práticas”, cada problema é único e as soluções têm de ser personalizadas

Fonte: Adaptado de Kreuter *et al.* (2004, p. 43).

Anexo B: Vinte cuidados a observar pelo elemento policial durante o atendimento

Tabela 13 – Vinte cuidados a observar pelo elemento policial durante o atendimento.

1	Reforçar a iniciativa da vítima/denunciante em contactar com a FS.
2	Nunca minimizar a importância do que está a ser relatado.
3	Não criticar/culpabilizar a vítima/denunciante/agressor(a), não emitir juízos de valor.
4	Manifestar à vítima/denunciante que está ali para ajudar.
5	Quando a vítima se encontrar muito emocionada, manifestar que compreende a dificuldade de falar sobre o assunto e as emoções que manifesta , sugerindo uma pausa, se necessário (oferecer um copo de água, lenço...).
6	Fazer uma pergunta de cada vez e aguardar a resposta.
7	Adaptar a linguagem utilizada ao interlocutor (ex.: criança, idoso, pessoa com dificuldades de comunicação).
8	Se necessário, solicitar apoio de intérprete (situações de estrangeiros que não falem/entendam português ou situações de deficiência auditiva).
9	Escutar atentamente a vítima/denunciante, sem interromper.
10	Adotar comportamentos reveladores de escuta ativa (ir acenando com a cabeça à medida que vai sendo revelada a situação, proferindo palavras que denotam que está a escutar - ex.: “uhm uhm”...).
11	Tratar a pessoa com o máximo respeito , pelo seu nome antecedido de Sr./Sra. (exceto quando a pessoa indique/solicite tratamento diferente).
12	Promover uma relação empática com a vítima/denunciante, tentando compreender a situação, colocando-se no papel da vítima/denunciante (sem “tomar partido”).
13	Ir acompanhando o discurso da vítima, com frases que parafraseiam o que foi referido (dizer por outras palavras) e que tentam resumir o que foi dito , solicitando à vítima/denunciante a respetiva confirmação.
14	Manter contato visual com a vítima (ex.: aquando da elaboração do expediente, ir sempre falando e olhando para a vítima/denunciante)
15	Respeitar os silêncios que a vítima faça no seu discurso (evitar alguma reação de espanto perante um silêncio).
16	Sempre que necessário não prescindir de colocar questões de índole mais íntima (ex.: averiguar da existência de violência sexual, detalhar a violência sofrida), fazendo uma pequena introdução às mesmas (ex.: “Vou-lhe colocar uma questão que é muito importante para compreendermos melhor a sua situação e assim podermos melhor ajudar...”).
17	Resistir à tentação de emitir opiniões pessoais sobre o que a pessoa deve ou não fazer.
18	Colocar todas as questões que são necessárias para efeitos de expediente (Auto/RVD 1L) e para a correta compreensão da situação. Evitar pensar que se a vítima não disse algo foi porque não ocorreu - importa confirmar, questionando.

-
- | | |
|----|--|
| 19 | Adotar a mesma postura profissional independentemente do sexo, idade, orientação sexual, nacionalidade, condição de saúde (ex.: deficiência/perturbação psicológica), condição económica da vítima/denunciante ou número de participações anteriores. |
|----|--|
-
- | | |
|----|--|
| 20 | Transmitir mensagem de intolerância face à VD : qualquer forma de VD constitui uma violação dos direitos humanos, é crime, deve ser participada, de modo a que possam ser adotadas diligências, tendo em vista a proteção das vítimas e a punição dos/as agressores/as. |
|----|--|
-

Fonte: Adaptado de DGAI (2013, p. 130).

Anexo C: Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento

Tabela 14 – Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento (1).

REQUISITOS		
Espaço físico e organização (8)	Dimensões	≥ 10m ²
	Luminosidade	Natural
	Climatização	Ar condicionado
	Acessibilidade	De fácil entrada, para vítimas com dificuldades de locomoção
	Arrumação	Sem pilhas de papel, pastas outros objetos visivelmente desorganizados
	Decoração	Simples, sem cores fortes ou elementos que possam promover desconforto/insegurança (ex: grades)
	Conforto	Elementos de conforto: quadro(s), planta(s), objetos decorativos
	Disponibilidade	O espaço é sempre passível de utilização (exceto quando está a ser atendida alguma vítima)
Privacidade e Segurança (4)	Isolamento acústico	Fora da sala não se ouve o que está a ser declarado no seu interior e vice-versa. Sempre que possível, localizado em local resguardado, distante do atendimento ao público
	Isolamento visual	Ausência de vidros transparentes (paredes ou portas) de dimensões superiores a 30x30 - de modo a garantir a privacidade da vítima
	Mecanismo para evitar interrupções	Aviso na porta (Ex: “Em atendimento - Não interromper”)
	Segurança	Sem acesso direto da rua ou da porta do posto/esquadra
Acolhimento das Crianças (2)	Brinquedos/objetos facilitadores da interação com crianças	≥ 5 brinquedos + papel e lápis de cor/canetas
	“Recanto” destinado às crianças	Mobiliário e decoração próprios para crianças

Tabela 15 – Requisitos mínimos e recomendados dos espaços de atendimento (2).

REQUISITOS	
Mobiliário (4)	≥2 Cadeiras (confortáveis)
	1 Secretária
	2 Sofás
	1 Mesa de apoio
Equipamentos (5)	Computador (que viabiliza realizar todo o expediente necessário)
	Ligação à internet
	Ligação à intranet (RNSI - SIIOP/SEI)
	Impressora com ligação ao computador existente
	Telefone (c/ ligação ao exterior)
Documentação e Materiais disponíveis - Vítimas (6)	Folhetos informativos sobre VD (direitos das vítimas, procedimento criminal, recursos de apoio)
	Cartazes sobre violência doméstica atualizados
	Planos de Segurança para autopreenchimento/consulta
	Contatos de serviços de Apoio a vítimas de violência doméstica atualizados
	Legislação existente na área da violência doméstica atualizada
	Direitos constantes do estatuto de vítima afixados de forma bem visível
Documentação e Materiais disponíveis - Militares/polícias (6)	Guias/Manuais de boas práticas no atendimento da violência doméstica
	Exemplares de Planos de Segurança para elaborar com as vítimas
	Guia de recursos de apoio às vítimas, a nível distrital atualizado
	Legislação existente na área da violência doméstica atualizada
	Indicação de recursos existentes no MAI com relevância na área da violência doméstica (Site da violência doméstica na intranet do MAI/DGAI, Portal da Segurança, Sistema de Queixa Eletrónica...)
	Documentação necessária ao expediente
Recursos Humanos (5)	Número suficiente que viabilize a utilização da sala
	Medida de sensibilização para a importância de utilizar a sala
	Medida de sensibilização para o cuidado a ter para evitar interrupções
	Existência de elementos do sexo feminino, disponíveis para fazer atendimento sempre que a vítima assim prefira
	Efetivos, com formação especializada em violência doméstica, disponíveis para atender este tipo de situações, 24 horas por dia

Legenda: Requisitos mínimos (sem sombreado) / Requisitos obrigatórios ●

Fonte: Adaptado de DGAI (2013, p. 131,132).

Anexo D: Direitos e Deveres constantes do Estatuto da Vítima

I - Direitos

O estatuto de vítima importa os seguintes direitos:

1 - Direito à informação

A vítima tem direito a ser informada sobre:

- 1.1 - Os serviços e ou organizações a que pode dirigir-se para obter apoio e qual o tipo de apoio que pode receber;
 - 1.2 - Os procedimentos seguintes à denúncia e qual o seu papel no âmbito dos mesmos;
 - 1.3 - Como e em que termos pode receber proteção, nomeadamente policial, processual e psicossocial adequada ao seu caso e proporcional às suas necessidades;
 - 1.4 - As modalidades de proteção jurídica a que pode ter acesso: aconselhamento jurídico, apoio judiciário e outras formas de aconselhamento previstas na lei;
 - 1.5 - O direito a obter uma indemnização por parte do agente do crime, no âmbito do processo penal;
 - 1.6 - Quais os mecanismos especiais de defesa que pode utilizar, sendo residente em outro Estado. Sem prejuízo do regime do segredo de justiça, pode a vítima solicitar informação sobre:
 - 1.7 - O estado do processo;
 - 1.8 - A situação processual do arguido, por factos que lhe digam respeito, salvo em casos excecionais que possam prejudicar o andamento do processo;
 - 1.9 - A sentença do tribunal.
- Tem, ainda, a vítima direito a ser informada:
- 1.10 - Sobre a libertação do detido ou condenado pela prática do crime de violência doméstica;
 - 1.11 - Do nome do agente responsável pela investigação, bem como da possibilidade de entrar em contacto com o mesmo e obter informação sobre o estado do processo, sempre que tal não perturbe o normal desenvolvimento do processo penal.

2 - Direito à audição e à apresentação de provas

- 2.1 - A vítima tem direito a requerer a sua constituição como assistente, oferecendo provas e requerendo diligências, colaborando com o Ministério Público de acordo com o estatuto do assistente em processo penal;
- 2.2 - A vítima tem direito a ser inquirida pelas autoridades, apenas na medida do necessário para os fins do processo penal.

3 - Despesas resultantes da sua participação no processo penal

- 3.1 - A vítima tem a possibilidade de ser reembolsada das despesas efetuadas em resultado da sua legítima participação no processo penal, nos termos estabelecidos na lei.

4 - Direito à proteção

- 4.1 - À vítima é assegurado um nível adequado de proteção e, sendo caso disso, à sua família ou pessoas em situação equiparada;
- 4.2 - Por decisão judicial, às vítimas especialmente vulneráveis deve ser assegurado a prestação de depoimento por qualquer meio compatível, que as proteja dos efeitos do depoimento prestado em audiência pública;
- 4.3 - Sempre que se mostre imprescindível à sua proteção, à vítima é assegurado apoio psicossocial e proteção por teleassistência.

5 - Direito a indemnização e a restituição de bens

- 5.1 - À vítima é reconhecido o direito de, no âmbito do processo penal, obter uma decisão de indemnização por parte do agente do crime, em prazo razoável;
- 5.2 - Os objetos restituíveis pertencentes à vítima e apreendidos no processo penal são imediatamente

examinados e devolvidos, salvo necessidade imposta pelo processo penal;

- 5.3 - A vítima tem o direito de retirar da residência todos os seus bens de uso pessoal e exclusivo e ainda os bens móveis próprios, bem como os dos filhos menores de idade, os quais devem constar de lista disponibilizada no âmbito do processo, sendo acompanhada para o efeito, sempre que necessário, por autoridade policial.

6 - Direitos sociais

6.1 - Beneficiar, de forma gratuita, de um conjunto de respostas sociais ao nível do atendimento, acolhimento, apoio e encaminhamento personalizado, tendo em vista a sua proteção, designadamente casas de abrigo, núcleos e centros de atendimento, centros de atendimento especializado e gabinetes de atendimento e tratamento clínico;

6.2 - Isenção do pagamento de taxas moderadoras no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;

6.3 - Justificação das faltas ao trabalho motivadas por impossibilidade de o prestar em consequência do crime de violência doméstica, bem como a solicitar a transferência, temporária ou definitiva, para outro local de trabalho, cumpridas determinadas condições;

6.4 - Ser apoiada no arrendamento de habitação ou beneficiar da atribuição de fogo social ou de modalidade específica equiparável, nos termos da lei, quando as necessidades de afastamento da vítima do autor do crime o justifiquem;

6.5 - Beneficiar do rendimento social de inserção, nos termos da Lei n.º 13/2003, de 21 de Maio, e receber o abono de família referente aos filhos menores que consigo se encontrem;

6.6 - Aceder, de forma preferencial, aos programas de formação profissional disponíveis.

7 - Cessação do estatuto de vítima

7.1 - A vítima tem direito a ser informada de como cessa o estatuto de vítima;

7.2 - A vítima pode, por manifestação de vontade expressa, fazer cessar o estatuto de vítima que impende sobre si;

7.3 - A cessação do estatuto de vítima não prejudica, sempre que as circunstâncias forem julgadas justificadas pelos correspondentes serviços, a continuação das modalidades de apoio social que tenham sido estabelecidas, e em caso algum as regras aplicáveis do processo penal.

II - Deveres

A vítima tem os seguintes deveres:

- 1) Não prestar falsas declarações, sob pena de eventual responsabilidade penal e de cessação das prestações sociais e económicas que lhe tenham sido concedidas;
- 2) Restituir as prestações indevidamente pagas por terem sido baseadas em falsas declarações ou na omissão de informações legalmente exigidas;
- 3) Colaborar com as autoridades judiciárias e os órgãos de polícia criminal no decurso do processo penal;
- 4) Em geral, cooperar com as várias entidades que prestam apoio, agindo sob os ditames da boa fé.

Fonte: Portaria n.º 229-A/2010, de 23 de abril.

Anexo E: Exemplar da Ficha de Avaliação de Risco em Situação de Violência Doméstica

Ficha RVD - 1L
Avaliação de risco para situações de violência doméstica

A presente ficha de avaliação de risco (RVD-1L) pretende apoiar a intervenção dos elementos das Forças de Segurança na análise do nível de risco existente nas situações de violência doméstica (VD), fator essencial para a promoção da segurança das vítimas.

Trata-se de um instrumento para ser aplicado aquando da elaboração do Auto de VD ou Aditamento a Auto, sendo preenchido mediante as informações então disponíveis (sejam provenientes da vítima, de terceiros, de informações técnicas...).

Os resultados deste instrumento não constituem uma avaliação definitiva do risco, a sua reavaliação é essencial, assim como a experiência do elemento policial que pode identificar outros fatores de risco que não estejam aqui contemplados.

Instruções

Para cada um dos 20 itens assinale a opção que melhor corresponde à situação de violência doméstica que está a ser participada. Para cada item assinale apenas uma opção: Sim ou Não.

Para a correta aplicação deste instrumento é fundamental que coloque todas as questões que constam da Ficha, tal como são apresentadas (mediante eventuais adaptações/introduções que considere úteis). Todas as respostas são de preenchimento obrigatório.

Caso a questão não se aplique (NA) ou a resposta seja Desconhecida (D) utilize a opção existente para o efeito.

Para informação mais detalhada consulte o Manual de Apoio à aplicação desta Ficha de Avaliação.

Ficha RVD- 1L¹

I. Local de aplicação: <input type="checkbox"/> Local da ocorrência <input type="checkbox"/> No posto/esquadra <input type="checkbox"/> Outro local (qual?): _____
II. Contexto: <input type="checkbox"/> Participação-Auto <input type="checkbox"/> Participação-Aditamento
III. NUIPC: _____ IV. Nº de registo/NPP: _____ V. Data atual: _____

	SIM	NÃO	NA/D ²
1. O/A ofensor/a alguma vez usou violência física contra a vítima? <i>Especifique: Há quantos anos ocorreu o 1º episódio:</i>			
2. O/A ofensor/a alguma vez usou violência física contra outros do agregado doméstico? <i>Contra quem? 2.1 Crianças <input type="checkbox"/> 2.2 Outros familiares <input type="checkbox"/> 2.3 Animais domésticos <input type="checkbox"/></i>			
3. O/A ofensor/a já tentou estrangular (<i>apertar o pescoço</i>), sufocar, afogar a vítima ou outro familiar? (<i>incluir atos de "tortura física" - ex: queimar, atirar ácido</i>)			
4. O/A ofensor/a já exerceu violência sexual sobre a vítima ou outro familiar? <i>(ex: abuso, violação ou tentativas)</i>			
5. Foi necessária atenção médica após alguma agressão e/ou as lesões comprometeram as atividades normais/diárias da vítima ou as de outros familiares? <i>(ex: trabalho/escola/tarefas domésticas)</i>			
6. O número de episódios violentos e/ou a sua gravidade tem vindo a aumentar no último mês?			
7. O/A ofensor/a já utilizou/ameaçou usar algum tipo de arma ³ contra a vítima ou outro familiar ou tem acesso fácil a arma de fogo? <i>Especifique: 7.1 Utilizou <input type="checkbox"/> 7.2 Ameaçou utilizar <input type="checkbox"/> 7.3 Acesso fácil (arma de fogo) <input type="checkbox"/></i>			
8. Acredita que o/a ofensor/a seja capaz de a/o matar ou mandar matar (<i>está convicta de que ele/a seja mesmo capaz</i>)? (<i>Colocar esta pergunta apenas à vítima</i>)			
9. O/A ofensor/a já tentou ou ameaçou matar a vítima ou outro familiar? <i>Especifique: Indique quem foi alvo dessa(s) tentativa(s) ou ameaça(s) de morte: _____</i>			
10. O/A ofensor/a persegue a vítima, intimidando-a intencionalmente, demonstra ciúmes excessivos e tenta controlar tudo o que a vítima faz? (<i>ex: através de SMS; entrando na residência/trabalho da vítima e/ou familiares sem consentimento destes</i>)			
11. O/A ofensor/a revela instabilidade emocional/psicológica e não está a ser acompanhado/a por profissional de saúde ou não toma a medicação que lhe tenha sido receitada?			
12. O/A ofensor/a já tentou ou ameaçou suicidar-se?			
13. O/A ofensor/a tem problemas relacionados com o consumo de álcool, ou outras drogas (<i>incluindo as que impliquem receita médica</i>), dificultando uma vida diária normal (<i>no último ano</i>)?			
14. O/A ofensor/a já foi alvo de queixas criminais anteriores? (<i>ex: detenção de arma proibida, entrada em lugar vedado ao público, ameaças/agressões a terceiros ...</i>)			
15. O/A ofensor violou ordem do tribunal destinada a proteger a vítima? (<i>ex: proibição de contactos/afastamento da residência da vítima...</i>)			
16. O/A ofensor/a tem problemas financeiros significativos ou dificuldade em manter um emprego (<i>no último ano</i>)?			
17. Existe algum conflito relacionado com a guarda/contacto dos filhos?			
18. A vítima separou-se do/a ofensor/a, tentou/manifestou intenção de o fazer (nos últimos/próximos 6 meses)? <i>Especifique: 18.1 Separou-se <input type="checkbox"/> 18.2 Tentou <input type="checkbox"/> 18.3 Manifestou intenção de o fazer <input type="checkbox"/></i>			
19. A vítima ou alguém do agregado familiar tem necessidades especiais (<i>ex: em função de doença física ou mental, idade avançada, deficiência, dependência de álcool/drogas...</i>) e/ou não tem apoio de terceiros (<i>família, amigos, vizinhos, colegas, instituição de apoio...</i>)? <i>Especifique: 19.1 Necessidades especiais <input type="checkbox"/> 19.2 Sem apoio de terceiros <input type="checkbox"/></i>			
20. A vítima está grávida ou teve um bebé nos últimos 18 meses?			
Total			

¹ Sempre que a ficha é aplicada à vítima, substituir na formulação das questões a palavra "vítima" pelo nome da mesma.² NA= Não se aplica; D= Desconhecido³ Previstos no regime jurídico das armas e suas munições.

FONTES

21. Assinale a (s) fonte (s) de informação utilizada para realizar esta avaliação de risco:

- ☐ **Vítima** - Informação fornecida pela vítima
☐ **Terceiro** (s) - Informação fornecida por testemunha (s), familiar(es), vizinho/a(s), conhecido/a(s)
☐ **Agressor/a** - Informação fornecida pelo/a alegado/a agressor/a
☐ **Informação técnica** - Observação/Constatação do elemento policial, declaração/informação de entidade (ex: declaração médica)

21.1 Se assinalou alguma fonte de informação para além da vítima, indique qual e em que item(ns) _____

COTAÇÃO FINAL (Baixo-Médio-Elevado)

		Nº de itens assinalados com "NA/D"										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-20
Nº de itens assinalados com "SIM"	0-2	B										
	3	B	B	B	B	B	B	B	B	M	M	M
	4	B	B	B	B	M	M	M	M	M	M	M
	5	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	E
	6	M	M	M	M	M	M	M	M	E	E	E
	7	M	M	M	M	M	M	E	E	E	E	E
	8	M	M	M	M	E	E	E	E	E	E	E
	9	M	M	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	10-20	E										
		Legenda: B= Baixo; M= Médio; E= Elevado										

Indicações para cotação: 1) Se NA/D >10 = **Médio** até nova avaliação; 2) Se Sim ≥ 50% das respostas válidas = **Elevado**; 3) Se Sim ≥ 25% e <50% das respostas válidas = **Médio**; 4) Se Sim <25% das respostas válidas = **Baixo**. **Respostas válidas** = Total de Sims e Não.

22. Utilize este espaço para registar outros fatores que considere de especial risco nesta situação concreta (ex.: vítima tem novo companheiro/a ou pretende reconciliar-se com ofensor/a; data do julgamento/leitura da sentença marcada; ofensor/a: referiu ter a "honra manchada", parece ter como único "objetivo de vida" voltar a viver com a vítima; impede vítima de contactar com outras pessoas, já sequestrou a vítima, tem posição privilegiada/poder na comunidade que possa condicionar a vítima/terceiros, depende economicamente da vítima, conhece nova morada da vítima; presença de violência emocional/psicológica "intensa"; eventuais sinais de "desespero/saturação" na vítima que indiquem que esta pode vir a assassinar ofensor/a ou suicidar-se; questões culturais/religiosas; criança sinalizada na CPCJ por anterior situação de violência; idoso/a com roupa desadequada para a época do ano, falta de higiene, má nutrição...) e para detalhar algumas das respostas (ex.: se indicou "sim" nos itens 4, 9, 11, 12 e 14 introduza alguma informação adicional).

23. Tendo em conta a informação recolhida e a sua experiência profissional, que nível de risco atribui a este caso?

- ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Elevado

24. Caso o nível de risco atribuído não corresponda às indicações fornecidas (1 a 4), por favor, explicita o que determinou a sua opção por outro nível de risco:

AVALIADOR/A:

Indique os seguintes dados:

25. Comando: _____ 26. Destacamento/Divisão: _____
27. Posto/Esquadra: _____ 28. Matrícula: _____

DESPACHO

29. Medidas a adotar:

- ☐ Propor ao MP medida de coação ao/à ofensor/a
- ☐ Verificar se se encontram reunidos os pressupostos para detenção do agressor/a fora de flagrante delito
- ☐ Reforçar junto da vítima a importância de considerar a hipótese de se afastar do ofensor/a, recorrendo por exemplo a uma casa-abrigo, casa de familiar/amigo/colega da sua confiança nos primeiros dias (quando o ofensor/a não tenha sido detido)
- ☐ Reforçar junto da vítima orientações de proteção pessoal (plano de segurança)
- ☐ Sinalizar a vítima para Programa de Teleassistência
- ☐ Referenciar vítima para estrutura de apoio que encaminhe para casa-abrigo
- ☐ Reforçar junto da vítima a transmissão de informação sobre recursos de apoio
- ☐ Providenciar a apreensão de armas (caso existam e ainda não tenham sido apreendidas)
- ☐ Remeter a Ficha de avaliação de risco RVD-1L e Auto/aditamento para a investigação criminal
- ☐ Sinalizar criança(s) à CPCJ
- ☐ Promover a retirada da(s) criança(s) (art.º 91.º da Lei 147/1999, de 1 de setembro)
- ☐ Remeter a Ficha de avaliação de risco RVD-1L e Auto/aditamento para as equipas de policiamento de proximidade
- ☐ Estabelecer contactos periódicos com a vítima
- ☐ Reforçar o patrulhamento junto do local da ocorrência/ residência da vítima/local de trabalho
- ☐ Providenciar de modo a acompanhar a vítima para retirar bens de casa
- ☐ Providenciar no sentido de acompanhar a vítima, quando solicitado, a locais como por ex. tribunal, hospital, seg. social.
- ☐ Reavaliar o nível de risco até _____ dias após a presente avaliação
(Elevado: até 3/7 dias; Médio: até 30 dias; Baixo: até 60 dias)

30. Outra(s) medidas/ Orientações específicas:

31. Superior hierárquico

31.1 Matrícula: _____ 31.2 Categoria: _____

Anexo F: Partes e situações dos atuais Planos Individuais de Segurança

Escolha as partes a incluir no Plano:

☐ **Parte1:**
Segurança durante um acto violento
Segurança após uma agressão
Segurança e bem-estar psicológico
Contactos importantes

☐ **Parte2:**
Segurança diária quando vive com o/a agressor/a
Segurança quando se prepara para sair de casa

☐ **Parte3:**
Lista de documentos e objectos a levar consigo

☐ **Parte4:**
Segurança após deixar o/a agressor/a

Figura 5 - Partes a incluir no Plano Individual de Segurança.

Fonte: DGAI (2013, p.135).

Situação	Partes fundamentais a elaborar
Vítima vive com agressor/a e não pensa terminar relação/ sair de casa nos próximos 6 meses	1 e 2
Vítima vive com agressor/a e pensa terminar relação/ sair de casa nos próximos 6 meses	1, 2 e 3
Vítima já não vive com agressor/a e assim pretende continuar	1 e 4

Figura 6 - As três situações previstas pelos atuais Planos Individuais de Segurança.

Fonte: DGAI (2013, p.135).

Anexo G: Resumo das etapas para a elaboração dos Planos Individuais de Segurança

Tabela 16 – Resumo das etapas para a elaboração dos Planos Individuais de Segurança.

	PASSO	OBJETIVO	INTERAÇÃO COM A VÍTIMA
1	Motivar	Explicar o que é o Plano de Segurança e propor à vítima a sua elaboração conjunta.	Motivar a vítima para a importância da elaboração conjunta do Plano.
2	Selecionar partes e secções	Iniciar a elaboração do Plano, selecionando as partes que pretende contemplar, de acordo com as necessidades e situação da vítima.	Deve propor à vítima as partes/secções que irão abordar.
3	Iniciar o preenchimento	Começar por abordar a secção/parte que mais diretamente interessa à vítima e que mais pertinente considera para o caso concreto.	Pode propor à vítima que comecem pela parte x... (se esta preferir começar por outra parte poderá fazê-lo) para que se sinta mais confortável.
4	Preenchimento	<ul style="list-style-type: none"> • Para cada secção refletir conjuntamente quais as estratégias que podem ser aplicadas e que fazem sentido. • Selecionar e preencher os itens que devem constar do Plano individual. • Se, durante o preenchimento sentir necessidade de incluir uma outra secção ou parte do Plano, deverá selecionar a mesma e proceder ao respetivo preenchimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimular a vítima para que se pronuncie sobre a pertinência e adequabilidade das estratégias elencadas. • Estimular a vítima a escolher as que mais sentido lhe fazem e a fornecer outras ideias de acordo com a sua realidade. • Salientar, se necessário, a importância de estratégias que a vítima não considerou pertinentes.
5	Rever o Plano	Antes de imprimir, deverá rever com a vítima o Plano.	Rever com a vítima o que ficou incluído no Plano e solicitar a sua confirmação. Se faltar algo ou for preciso mudar algo deverá fazê-lo nesta fase.
6	Imprimir e Entregar o Plano	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir o Plano elaborado. • Dobrar o Plano em formato de folheto tripartido e entregar à vítima (o conteúdo deve ficar na parte interior do folheto). • Elogiar/reforçar a vítima 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar com a vítima se está tudo conforme o preenchimento efetuado e se não falta nada; se necessário corrigir ou acrescentar algo e imprimir de novo. • Felicitá-la por ter elaborado o seu Plano de Segurança. • Salientar que este deverá ser guardado num local seguro

7	Motivar para implementar o plano	Motivar a vítima para implementar o Plano. <ul style="list-style-type: none">• Encorajar a vítima para implementar as estratégias que constam do seu Plano.• Recordar a vítima que não precisa de implementar tudo de uma vez, poderá ir a “pouco e pouco”.• Manifestar disponibilidade para apoiar a vítima na revisão do Plano, caso seja necessário.• Salientar a importância de procurar outras ajudas especializadas e o apoio das pessoas próximas.• Poderá nesta fase, entregar também, uma listagem dos recursos de apoio a que poderá recorrer.
---	---	--

Fonte: Adaptado de DGAI (2013, p. 134).

Anexo H: Livro de Códigos

div

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Divisão		
	Type	String		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	Amadora		35	35,7%
	Sintra		63	64,3%

idade

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	grupo etário		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	16-21	6	6,1%
	2	22-27	7	7,1%
	3	28-33	24	24,5%
	4	34-39	20	20,4%
	5	40-45	13	13,3%
	6	46-51	13	13,3%
	7	52-57	5	5,1%
	8	58-63	6	6,1%
	9	maior que 63	4	4,1%

pais_origem

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	país de origem		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	Portugal	64	65,3%
	2	Angola	8	8,2%
	3	Cabo Verde	10	10,2%
	4	Guiné-Bissau	4	4,1%
	5	S Tome Principe	5	5,1%
	6	Brasil	7	7,1%
	7	Roménia	0	0,0%
	8	Outros	0	0,0%

habil_lite

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Habilitação literária		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	sem habilitações	2	2,0%
	2	1º ciclo (4º ano)	4	4,1%
	3	2º ciclo (6º ano)	4	4,1%
	4	3º ciclo (9º ano)	29	29,6%
	5	Secundário (12º ano)	34	34,7%
	6	Formação superior	23	23,5%
Missing Values	System		2	2,0%

situ_prof

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Situação profissional		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	empregado	55	56,1%
	2	desempregado	26	26,5%
	3	estudante	11	11,2%
	4	reformado/aposentado	5	5,1%
	5	sem profissão	1	1,0%

tipo_vitim

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Tipo de vitimação		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	física	8	8,2%
	2	psicológica	31	31,6%
	3	física/psicológica	59	60,2%

denun_anteri

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Denuncia anterior às autoridades		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	sim	48	49,0%
	2	não	50	51,0%

local_atend

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Local do atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	Sala de atendimento ao público	71	72,4%
	2	Sala de apoio à vítima	26	26,5%
	3		1	1,0%

adeq_palavra

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Adequação das palavras no atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	0	0,0%
	2	Pouco satisfeito	4	4,1%
	3	Satisfeito	26	26,5%
	4	Muito satisfeito	68	69,4%

comu_correta

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Utilização de comunicação correta no atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	0	0,0%
	2	Pouco satisfeito	9	9,2%
	3	Satisfeito	24	24,5%
	4	Muito satisfeito	65	66,3%

compree_situ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Compreensão face à situação em que se encontrava		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	3	3,1%
	2	Pouco satisfeito	7	7,1%
	3	Satisfeito	32	32,7%
	4	Muito satisfeito	56	57,1%

estat_vit

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Entrega do estatuto da vítima		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	2	2,0%
	2	Pouco satisfeito	18	18,4%
	3	Satisfeito	29	29,6%
	4	Muito satisfeito	49	50,0%

insti_apoio

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Explicou como contactar instituições de apoio		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	8	8,2%
	2	Pouco satisfeito	19	19,4%
	3	Satisfeito	26	26,5%
	4	Muito satisfeito	45	45,9%

plano_seg

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Elaboração conjunta do plano de segurança		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	2	2,0%
	2	Pouco satisfeito	15	15,3%
	3	Satisfeito	38	38,8%
	4	Muito satisfeito	43	43,9%

ori_prote

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Fornecimento de orientações de proteção pessoal		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	3	3,1%
	2	Pouco satisfeito	11	11,2%
	3	Satisfeito	41	41,8%
	4	Muito satisfeito	43	43,9%

fich_av_ris

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Elaboração da ficha de avaliação de risco		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	1	1,0%
	2	Pouco satisfeito	6	6,1%
	3	Satisfeito	27	27,6%
	4	Muito satisfeito	64	65,3%

priv_seg

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Privacidade e segurança no atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	3	3,1%
	2	Pouco satisfeito	14	14,3%
	3	Satisfeito	37	37,8%
	4	Muito satisfeito	44	44,9%

conforto

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Conforto no atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Nada satisfeito	1	1,0%
	2	Pouco satisfeito	14	14,3%
	3	Satisfeito	41	41,8%
	4	Muito satisfeito	42	42,9%

expectativa

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Expectativa quanto ao atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Pior do que esperava	10	10,2%
	2	O que esperava	35	35,7%
	3	Melhor do que esperava	33	33,7%
Missing Values	System		20	20,4%

expectativa

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Expectativa quanto ao atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Pior do que esperava	10	10,2%
	2	O que esperava	35	35,7%
	3	Melhor do que esperava	33	33,7%
Missing Values	System		20	20,4%

conhecimento

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Label	Sem conhecimento prévio sobre o atendimento		
	Type	Numeric		
	Measurement	Nominal		
Valid Values	1	Sim	20	20,4%
	2	Não	78	79,6%

